

	PROCEDIMIENTO MEDICIÓN SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	CÓDIGO	CP-PR-03
		VERSIÓN	01
		FECHA	27/12/2017

1. OBJETIVO

Conocer el nivel de conformidad del cliente y trabajadores durante y al finalizar la prestación del servicio, por medio de la implementación del formato Encuesta de percepción de Clientes.

2. ALCANCE

El presente procedimiento aplica para todos los clientes internos y externos a los cuales ACON SECURITY LTDA presta sus servicios.

3. DEFINICIONES

- **Cliente:** Organización o persona que recibe un producto y/o servicio.
- **Satisfacción:** Percepción del cliente sobre el grado en el que han cumplido sus requisitos.
- **Requisitos:** Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

4. RESPONSABLES

- Directora comercial.

5. DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

Determinar los lineamientos para realizar el seguimiento y medición de la prestación del servicio, identificando los niveles de percepción de satisfacción del cliente.

5.1 APLICACIÓN DE LA ENCUESTA DE SATISFACCION AL CLIENTE

5.1.1 Muestra representativa

Esta encuesta es aplicada a una muestra aleatoria representativa correspondiendo al 80% del total (100%) de los clientes a los cuales ACON SECURITY LTDA, les provee sus servicios . Se inicia a tabular una vez los clientes entregan el 70% de lo suministrado al cliente para su diligenciamiento.

Revisado por: Sistemas de gestión	Aprobado Carlos Alberto López Castaño Gerente General
--------------------------------------	---

	PROCEDIMIENTO MEDICIÓN SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	CÓDIGO	CP-PR-03
		VERSIÓN	01
		FECHA	27/12/2017

Para la conformación de esta muestra aleatoria representativa se tendrán en cuenta los siguientes parámetros a identificar en los clientes.

- Requisitos establecidos en el contrato de mayor exigencia.
- Tiempo de duración en la ejecución de la labor.

5.1.2 Formato a diligenciar

El formato de Encuesta de percepción de Clientes podrá ser diligenciado según comodidad o a conveniencia del cliente ya sea por medio físico, electrónico, vía telefónica, hojas de cálculo de Google Drive. Los cuáles serán recibidos por el Coordinador de Sistemas Integrados de Gestión y el área comercial.

5.1.3 Periodicidad de la aplicación

El formato de Encuesta de percepción de Clientes se aplicará anualmente a los clientes muestreados.

5.2 ANALISIS DEL LA ENCUESTA

El resultado obtenido a partir de las encuestas aplicadas se analizará, con el objetivo de identificar la fuente de la insatisfacción del cliente y de esta manera poder implementar planes de acción tendientes a la mejora en la prestación del servicio.

Para el análisis de la encuesta se toma la formula promedio obtenido * 100 / 5 = porcentaje de satisfacción de cliente, cuya meta es el 80%

6. DOCUMENTOS RELACIONADOS

Encuesta de percepción de Clientes
Informe de Acciones correctivas y/o preventivas

7. CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	VERSIÓN
27/12/2017	Creación del documento	1

Revisado por: Sistemas de gestión	Aprobado Carlos Alberto López Castaño Gerente General
--------------------------------------	---