



Documento	Procedimiento de Medición de Satisfacción de Clientes	GER-PR-03
Elaborado por	Coordinador General	24-07-2015
Revisado por	Gerente de Operaciones	Versión N° 00
Aprobado por	Gerente General	Página 1 de 5

INDICE

1. OBJETIVO	2
2. ALCANCE	2
3. REFERENCIAS.....	2
4. DEFINICIONES.....	2
5. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO.....	2
6. REGISTROS	3
7. INDICADORES DE DESEMPEÑO.....	3
8. ANEXOS.....	3
9. CONTROL DE MODIFICACION.....	5

Elaborado por: COORDINADOR GENERAL Firma: Fecha:	Revisado por: GERENTE DE OPERACIONES Firma: Fecha:	Aprobado por: GERENTE GENERAL Firma: Fecha:
---	---	--

	Documento	Procedimiento de Medición de Satisfacción de Clientes	GER-PR-03
	Elaborado por	Coordinador General	24-07-2015
	Revisado por	Gerente de Operaciones	Versión N° 00
	Aprobado por	Gerente General	Página 2 de 5

1. OBJETIVO

Establecer el mecanismo para recolectar información que permita medir el grado de satisfacción de los clientes.

2. ALCANCE

Este procedimiento es utilizado por la Gerencia General y aplicado a los clientes de **JCC INGENIERIA Y PROYECTOS E.I.R.L.**

3. REFERENCIAS

- Norma ISO 9001:2008
- Manual de Calidad de **JCC INGENIERIA Y PROYECTOS E.I.R.L.**
- Procedimiento de Tratamiento de Reclamo
- Procedimiento de Control de Producto/Servicio No Conforme.
- Procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas
- Encuesta de Satisfacción de Clientes

4. DEFINICIONES

- No hay definiciones especiales

5. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

- 5.1 La información para medir el grado de satisfacción de los clientes de **JCC INGENIERIA Y PROYECTOS E.I.R.L.**, es recogida a través de una encuesta de satisfacción, que será entregada al cliente al menos una vez al año.
- 5.2 Esta encuesta está confeccionada para obtener información de características específicas en dos áreas de interés para **JCC INGENIERIA Y PROYECTOS E.I.R.L.**, relacionadas con el Producto/Servicio Entregado, y el Proceso de Facturación (Ver Anexo 1).
- 5.3 La forma de efectuar esta encuesta se describe a continuación:

El Gerente de Operación y/o Administrador de Faena al menos una vez al año o cuando se termine un trabajo, realiza una encuesta a los clientes, a fin de medir su grado de satisfacción. Para ello, determina lo siguiente:

- Fechas de ejecución de la encuesta, considerando plazos para recoger datos, recepción y procesamiento de ellos.
- Forma de realizar la encuesta según el tipo de cliente escogido, telefónicamente, personalmente o a través de mail o correo.

	Documento	Procedimiento de Medición de Satisfacción de Clientes	GER-PR-03
	Elaborado por	Coordinador General	24-07-2015
	Revisado por	Gerente de Operaciones	Versión N° 00
	Aprobado por	Gerente General	Página 3 de 5

5.4 El procesamiento de los datos considera lo siguiente:

Para cada cliente se obtendrá un promedio de los valores de satisfacción indicados por cada ítem: Servicio Entregado y Proceso de Facturación. Posteriormente se obtendrá para cada ítem el promedio total de todas las encuestas emitidas.

De estos porcentajes deberán obtenerse las conclusiones respecto de la percepción de los clientes con relación a cada ítem evaluado.

Los resultados de este análisis serán tratados en las reuniones de Revisión Gerencial del Sistema Gestión de la Calidad, donde se determinarán las acciones necesarias para mantener o aumentar el grado de satisfacción de los clientes y la mejora continua de los servicios brindados por **JCC INGENIRIA Y PROYECTOS E.I.R.L.**

Las acciones que deriven de este análisis son implementadas de acuerdo a lo establecido en los Procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas.

6. REGISTROS

- Encuesta de Satisfacción de Clientes
- Resultados y Análisis de Encuesta de Satisfacción de Clientes

7. INDICADORES DE DESEMPEÑO.

- Calificación Promedio de la Encuesta (≥ 4)
- Este indicador se encuentra establecido como Objetivo de Calidad

8. ANEXOS.

- ANEXO N° 1: Encuesta de Satisfacción de Cliente

	Documento	Procedimiento de Medición de Satisfacción de Clientes	GER-PR-03
	Elaborado por	Coordinador General	24-07-2015
	Revisado por	Gerente de Operaciones	Versión Nº 00
	Aprobado por	Gerente General	Página 4 de 5

ANEXO 1: ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE CLIENTE



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CLIENTE

ISO 9001/2008	
CODIGO:	RE-GER-04
REV.-	00
FECHA:	06 / 10 / 2015

JCC INGENIERIA Y PROYECTOS E.I.R.L.
RUT: 76.102.144-3
MONTAJE INDUSTRIAL

Nombre Empresa:							
Fecha:							
Nombre de Cliente/Contacto							
Servicio Contrato/Producto Vendido:							
Por favor, valore de 1 a 5 las siguientes preguntas de acuerdo a lo siguiente:							
1) Muy insatisfactorio, resultado muy desfavorables y no nos volvería a Contratar por ese motivo 2) Insatisfactorio, ha habido algún desacuerdo pero no determinante 3) Dentro de lo normal, sin nada que reseñar ni a favor ni en contra 4) Satisfactorio, en general todo ha ido bien, nos recomendaría 5) Muy Satisfactorio, todo ha ido especialmente bien, nos volvería a contratar y nos recomendaría							
En caso de que la cuestión no le aplique en su caso, marque la casilla NA - No Aplica							
Nº	PREGUNTA	VALORACION					
		1	2	3	4	5	NA
1	¿ Se considera adecuado el asesoramiento por parte de nuestros técnicos / ingenieros en las propuestas presentadas por nuestra empresa?						
2	¿ La Propuesta presentada se ajusta a las necesidades que motivaron el contacto con nosotros?						
3	La propuesta ha sido presentada en un plazo de tiempo razonable						
Servicio entregado/Producto Entregado							
4	¿ los trabajos que proveemos, se han desarrollado de forma adecuada?						
5	¿Ha sido adecuada la comunicación con nuestro Coordinador de Área y/o Jefe de grupo?						
6	¿ El avance de la obra ha sido de acuerdo a lo planificado						
7	¿ La preparación de personal en cuanto a conocimiento y formación ha sido la adecuada						
8	¿con que valoración del 1 a 5 evalúa Usted la calidad de los productos proporcionados por nuestra empresa						
9	¿condera Usted que JCC INGENIERIA Y PROYECTOS E.I.R.L., responde apropiado y oportunamente a las no conformidades generadas						
10	¿La información y/o documentación (catálogos, planos, manuales) facilitada ha sido la adecuada						
11	¿Considera usted que el precio ofertado corresponde a sus requerimientos?						
Proceso Facturación							
12	¿La(s) facturas emitidas corresponde con lo acordado con la Empresa						
13	¿ La emisión de las facturas ha tenido lugar en un plazo correcto?						
Otras Observaciones y /o Comentario							
14	¿Cuáles fueron los motivos que han llevado a nuestra contratación y compra de productos?						
	Precio		calidad de servicio y producto				
	Experiencias anterior		Referencias				
	Imagen Corporativa						
15	¿ Qué considera Prioritario que mejoremos?						

Valoracion Final

Firma Cliente

DIRECCION MATRIZ: Arturo Prat # 111, Laja ; RUT: 76.102.144-3 ; RUT: 76.102.144-3 ; CORREO: laja@jccingenieria.cl ; Fono: 043-2462484
WEB: www.jccingenieria.cl

DOCUMENTOS IMPRESOS SIN TIMBRE SON COPIAS NO CONTROLADAS.



Documento	Procedimiento de Medición de Satisfacción de Clientes	GER-PR-03
Elaborado por	Coordinador General	24-07-2015
Revisado por	Gerente de Operaciones	Versión N° 00
Aprobado por	Gerente General	Página 5 de 5

9. CONTROL DE MODIFICACIONES

N°	Fecha Revisión/ Aprobación	Ítem modificado	Motivo	Elaborador	Revisor/ Aprobador
00	13-01-2016	-	Versión Original	Coordinador General	Diego Sánchez /Juan C. Córdova C.
01					
02					
03					