DOCUMENTO APROBADO Y CONTROLADO

## 1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos necesarios que permitan a COOPERATIVA DE VIGILANTES STARCOOP CTA mediante herramientas apropiadas registrar, medir y evaluar oportunamente los niveles de satisfacción del cliente frente a los servicios prestados por la unidad de negocio durante el periodo de tiempo establecido en este procedimiento.

## 2. ALCANCE.

Este procedimiento aplica a todos los clientes actuales con los que cuenta la COOPERATIVA DE VIGILANTES STARCOOP CTA.

## 3. RESPONSABLES.

El responsable por la aplicación de este procedimiento es la Dirección Comercial.

## 4. DEFINICIONES.

- **Queja**: Es toda novedad reportada durante la ejecución del servicio detectada por el cliente (incumplimiento de consignas, maltrato, abuso de confianza entre otros). En relación al servicio de vigilancia canina se presenta por ataques del canino (mordeduras, rasguños, etc.), aseo y mantenimiento de caniles o lugar donde descansa el canino, alimentación y turnos de trabajo.

- **Reclamo**: Manifestación del cliente ocasionada por el incumplimiento con alguno de los parámetros establecidos de manera contractual antes de iniciar la prestación del servicio.

- **Sugerencia**: Observación realizada por el cliente en pro del mejoramiento de la prestación del servicio de COOPERATIVA DE VIGILANTES STARCOOP CTA.

## 5. DESARROLLO

La medición del nivel de satisfacción del cliente debe hacerse teniendo en cuenta los siguientes aspectos:

- Encuestas de Satisfacción: es el RG-SC-01 en ella se evalúan de manera general la percepción del cliente y evaluación del cumplimiento de expectativas frente a la unidad de negocio y al servicio prestado. Esta puede ser de manera digital o a través del formato RG-OP-24 acta de visita a cliente;
- Las encuestas deben realizarse mínimo una vez al año. Esta encuesta evalúa entre otros parámetros los siguientes:

    - Atención por parte del Director de Seguridad del Contrato
    - Atención por parte del Consultor Comercial.
    - Servicio de vigilancia humana.
    - Servicio de medios tecnológicos.
    - Servicio de caninos.
    - Servicio de escolta.

DOCUMENTO APROBADO Y CONTROLADO

- Recomendación sobre el servicio.
- Expectativas o recomendaciones sobre el servicio.

| ETAPA | DESCRIPCIÓN | RESPONSABLE | DOCUMENTO EVIDENCIA |
|---|---|---|---|
| Recolección de información | Los criterios para la aplicación de la encuestas RG-SC-01 RG- OP-24 Visita a clientes son los siguientes:<br>- Se puede aplicar de manera virtual, telefónica, por correo electrónico o personalmente.<br>- La frecuencia de aplicación es mínimo una vez al año.<br>- Nota: puede presentarse que de acuerdo a requisitos y compromisos con los clientes del sector privado o público se utilice el formato de satisfacción de la prestación del servicio generado por el cliente.<br>- También se puede presentar que el cliente valide la satisfacción del servicio a través de certificaciones de satisfacción requisito para generar las facturación | Gerente Comercial<br>Gerente de Regionales<br>O Director de Operaciones o coordinador de contrato | RG-SC-01 Encuesta de Satisfacción cliente externo<br>Visita al cliente RG- OP-24 Visita a clientes<br>• Certificaciones de satisfacción formato cliente<br>• Visitas de satisfacción formato cliente |

DOCUMENTO APROBADO Y CONTROLADO

| ETAPA | DESCRIPCIÓN | RESPONSABLE | DOCUMENTO EVIDENCIA |
|---|---|---|---|
| Tabulación de Datos | Una vez se obtenga la información se debe tabular y graficar los datos arrojados, con el objeto de medir la gestión del proceso.<br><br>Para el caso de las Encuestas de Satisfacción del Cliente, la tabulación se realiza en el formato Análisis de encuestas de satisfacción de cliente RG-SC-02 | Gerente Comercial<br><br>Gerente de Regionales | Matriz RG-SC-02 Análisis de Encuestas de satisfacción de cliente.<br><br>Indicadores de gestión satisfacción al cliente |
| Análisis de Resultados | Para el caso de las Encuestas de Satisfacción del Cliente se deben analizar los resultados teniendo en cuenta las metas establecidas para cada uno de los índices evaluados y se consolida los resultados en un informe de Resultados de Encuesta de Satisfacción. | Gerente Comercial<br><br>Gerente de Regionales<br><br>O Director de Operaciones o coordinador de contrato | Resultados de Encuesta de satisfacción |
| Comunicación de Resultados | Se deben dar a conocer a todos los dueños de procesos los resultados arrojados en el paso anterior.<br><br>Si se presenta incumplimiento de metas, tendencias o repetitividad en los datos, deben levantarse las acciones correctivas o preventivas pertinentes. | Gerente Comercial<br><br>Gerente de Regionales<br><br>O Director de Operaciones o coordinador de contrato | RG-GC-02 Informe de Indicadores – Análisis de resultados<br><br>RG-ME-01 Acciones correctivas-preventivas y de mejora(ACAPAM) |

## 6. REGISTROS

| NOMBRE DEL DOCUMENTO | CODIGO |
|---|---|
| Encuesta Satisfacción cliente externo | RG-SC-01 |
| Análisis de Encuestas de satisfacción de cliente | RG-SC-02 |
| | |

## 7. CONTROL DE CAMBIOS

| FECHA | DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO | VERSIÓN |
|---|---|---|
| 23 de mayo de 2006 | El cambio a versión 2 se debe a la inclusión de cambios la inclusión de verificación de cumplimiento ante requerimientos del cliente y la reestructuración del procedimiento. | 2 |
| 20 de enero de 2020 | Reemplazo del IN-OP-13. Inclusión de responsables para la medición de la satisfacción del cliente; Cambio de logo imagen corporativa- se ajusta pasos para ejecución de las encuestas de satisfacción, se incluyen requisitos del cliente en aspectos de satisfacción del servicio | 3 |

## 8. REVISION Y APROBACION DEL DOCUMENTO

| Elaboró | Reviso | Aprobó |
|---|---|---|
| Silvia Patricia Villegas Peña | Andrea Bocanegra | Adriana Piñeros |
| Asesor - Consultor | Dirección Comercial | Representante Legal |
| Fecha: 20 enero de 2020 | Fecha: 20 enero de 2020 | Fecha: 20 enero de 2020 |

DOCUMENTO APROBADO Y CONTROLADO