

1. PROPOSITO

Establecer un procedimiento para medir el nivel de satisfacción de los asociados del Fondo en cuanto a la calidad del servicio prestado, identificando sus necesidades y expectativas y teniendo en cuenta sus quejas, reclamos, sugerencias y comentarios positivos; para tener herramientas de mejora que permitan incrementar su grado de satisfacción.

2. ALCANCE

Todos los procesos que afecten la calidad de la prestación del servicio en Fondefis. Aplica desde la programación de fechas y responsables de la elaboración de la medición de la satisfacción del asociado hasta el análisis de los puntos críticos y el seguimiento a las acciones tomadas.

3. RESPONSABLE

Es responsabilidad de la ejecutiva comercial quien es la que lidera el proceso de prestación del servicio y será quien aplique la encuesta de satisfacción a los asociados y del encargado del SGC quien será el encargado de garantizar el cumplimiento de lo establecido en este procedimiento

4. DEFINICIONES

- **Calidad:** Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.
- **Mejora Continua:** Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos.
- **Requisito:** Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.
- **Satisfacción del cliente:** Percepción del cliente sobre el grado en el que se han cumplido sus requisitos.
- **Tabular:** Registrar y cuantificar los datos obtenidos en las encuestas de satisfacción.

	PROCEDIMIENTO DE MEDICION DE SATISFACCION CLIENTE			
	CODIGO: PR-GS-05	FECHA: 15/04/2017	VERSION: 01	Página 2

5. CONDICIONES GENERALES

Como una medida del desempeño del Sistema de Gestión de Calidad realiza el seguimiento de la información relativa a la percepción de los asociados respecto al cumplimiento de sus requisitos a través de los servicios prestados. Para este fin se realiza la Encuesta de Satisfacción del Usuario, la cual se aplica cada seis meses.

La información capturada en la encuesta es analizada semestralmente y se genera un informe, a partir del cual la alta dirección plantea Acciones correctivas y/o Preventivas de los aspectos que presentan un mayor impacto en la satisfacción de los asociados.

 FONDEFIS FONDO DE EMPLEADOS DE LA FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN	PROCEDIMIENTO DE MEDICION DE SATISFACCION CLIENTE			
	CODIGO: PR-GS-05	FECHA: 15/04/2017	VERSION: 01	Página 3

6. DESARROLLLO

No.	Actividad	Responsable	Registro
1	<u>Diseño encuesta:</u> Diseñar el borrador de la encuesta que se aplicará (Elaborar las preguntas y definir el número de preguntas).	Encargado del SGC.	N.A
2	<u>Aprobación encuesta:</u> Revisión borrador de encuesta y elaboración modificación pertinente.	Ejecutivo comercial	Encuesta de Satisfacción
3	<u>Realizar la encuesta:</u> Se aplicaran el formato de encuestas a medida que se atienda al usuario por medio de las asesoras y cajeras de manera aleatoria.	Ejecutivo Comercial	Encuesta de Satisfacción
4	<u>Tabulación de encuestas:</u> Recopilar, tabular y archivar las encuestas en la AZ, organizar las encuestas.	Encargado del SGC.	Informe de hallazgos
5	<u>Análisis encuestas de satisfacción:</u> Realizar el análisis de la información obtenida, clasificando los resultados de la tabulación de acuerdo a los objetivos de la medición.	Encargado del SGC. Gerente.	Informe de hallazgos
6	<u>Determinación de acciones correctivas y preventivas:</u> Analizar los ítems que no cumplen con las expectativas de los asociados o con las metas establecidas para los indicadores, para determinar las acciones correctivas y preventivas que conduzcan a la mejora de la satisfacción del asociado y al logro de las metas de los indicadores, siguiendo el “Procedimiento Control del Servicio No Conforme” y dejando evidencia de las acciones tomadas en el formato “Acciones Correctivas, Preventivas”	Encargado del SGC. Gerente	Formato de acciones y preventivas.



PROCEDIMIENTO DE MEDICION DE SATISFACCION CLIENTE

CODIGO: PR-GS-05

FECHA: 15/04/2017

VERSION:01

Página 4

Elaborado	Revisado	Aprobado
Mayra Manrique Portilla Asesor de Calidad	Martha Borrero Sánchez Encargado SGC	Martha Otero Arteaga Gerente

