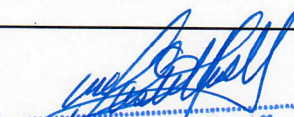
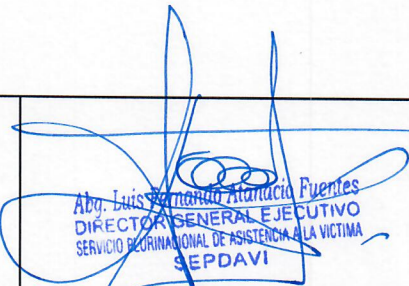


	PROCEDIMIENTO	Cód.: PG-SGC-05
	Satisfacción del cliente	Fecha de aprobación: 10/11/2023
		Versión: 2.0
		Página: 1 de 5

Satisfacción del cliente

1. GESTIÓN DEL DOCUMENTO

 Micaela Ines Castillo Ulloa PROFESIONAL EN PLANIFICACIÓN Y CALIDAD Servicio Plurinacional de Asistencia a la Víctima		 Lic. Yamila Ferrufino Murillo JEFE DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA FINANCIERA Y DE OPERACIONES SERVICIO PLURINACIONAL DE ASISTENCIA A LA VÍCTIMA SEPDavi		 Abg. Luis Fernando Atanacio Fuentes DIRECTOR GENERAL EJECUTIVO SERVICIO PLURINACIONAL DE ASISTENCIA A LA VÍCTIMA SEPDavi	
Elaborado por		Revisado por		Aprobado por	
Nombre	Ing. Micaela Ines Castillo Ulloa	Nombre	Lic. Yamila Ferrufino Murillo	Nombre	Abg. Luis Fernando Atanacio Fuentes
Cargo	Profesional en Planificación y Calidad	Cargo	Jefe Unidad Administrativa Financiera y de Operaciones	Cargo	Director General Ejecutivo
Fecha	10/11/2023	Fecha	10/11/2023	Fecha	10/11/2023

2. CONTROL DE CAMBIOS

Revisión	Fecha	Detalle de modificaciones
1.0	28/02/2023	Edición inicial
2.0	10/11/2023	Se adicionó la satisfacción del cliente interno

	PROCEDIMIENTO	Cód.: PG-SGC-05
	Satisfacción del cliente	Fecha de aprobación: 10/11/2023
		Versión: 2.0
		Página: 2 de 5

3. OBJETO

Determinar la metodología a utilizar para medir los niveles de satisfacción del cliente externo y del cliente interno ofreciendo a nuestra institución un soporte teórico sobre los aspectos relacionados con la atención al cliente, mediante la implementación de mecanismos y estrategias de atención en los servicios que ofrecemos.

4. ALCANCE

La aplicación de este Procedimiento es de cumplimiento obligatorio para todas las áreas y unidades organizacionales del "SEPDavi", de acuerdo al requisito 9.1.2 de la norma ISO 9001:2015.

5. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Código	Título
Norma ISO 9000:2015	Fundamentos y Vocabulario
Norma ISO 9001:2015	Requisitos
Norma ISO 10002:2018	Tratamiento de quejas en las organizaciones
MC	Manual de la Calidad

6. DEFINICIONES

A los fines del presente manual de procedimiento, se aplican los términos y definiciones incluidos en la norma ISO 9000:2015, así como otros que se describen a continuación:

Término / Abreviatura	Definición
Satisfacción del cliente (Usuario)	Percepción del cliente (usuario) sobre el grado en que se han cumplido las expectativas de los clientes (usuarios).



	PROCEDIMIENTO	Cód.: PG-SGC-05
	Satisfacción del cliente	Fecha de aprobación: 10/11/2023
		Versión: 2.0
		Página: 3 de 5

7. DESARROLLO

7.1. MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EXTERNO (USUARIO)

Nro.	Actividad	Tiempo Referencial	Responsable	Descripción
1	Medición de la satisfacción del usuario	5 días	Responsable del SGC/Coordinador Nacional / Coordinadores Departamentales	La evaluación de la percepción de los servicios proporcionados por el SEPDAVI a los usuarios se lleva a cabo mediante el Formulario R-SGC-13, conocido como la Encuesta de Satisfacción del Usuario. La evaluación de la Satisfacción del Usuario se realizará al menos una vez al año, siguiendo la metodología y el cronograma establecidos por el Responsable del SGC. La metodología y el cronograma deben abordar, como mínimo, las siguientes etapas: • Etapa 1: Desarrollar un informe de planificación que describa los objetivos de la encuesta. • Etapa 2: Elaborar y/o actualizar la encuesta • Etapa 3: Identificar a los encuestados, estableciendo la modalidad y el tamaño de la muestra según las normas de Muestreo MIL-STD-105E o ANSI/ASQ Z1.4. • Etapa 4: Llevar a cabo el llenado de la encuesta (según cronograma) • Etapa 5: Procesar los datos recopilados • Etapa 6: Analizar e interpretar la información obtenida



	PROCEDIMIENTO	Cód.: PG-SGC-05
	Satisfacción del cliente	Fecha de aprobación: 10/11/2023
		Versión: 2.0
		Página: 4 de 5

Nro	Actividad	Tiempo Referencial	Responsable	Descripción
				● Etapa 7: Presentar un informe de resultados y recomendaciones
2	Aplicación de la encuesta de satisfacción	5 días	Responsable del SGC/Coordinador Nacional / Coordinadores Departamentales	La responsable de SGC elaborará el cronograma y definirá la metodología para el desarrollo de la encuesta, mediante la colaboración de los coordinadores departamentales, utilizando el formulario R-SGC-13. Se llevará a cabo un acompañamiento durante la aplicación de la encuesta con el fin de asegurar la objetividad e imparcialidad en su desarrollo.
3	Análisis y comunicaciones de datos	10 días	Responsable del SGC	Se procederá a analizar los resultados de la encuesta de satisfacción del usuario, cumpliendo con los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad (SGC). Además, de manera complementaria, se llevará a cabo un análisis de los resultados a nivel nacional. La conclusión de esta evaluación se reflejará en el informe de resultados y recomendaciones, el cual será comunicado a la Dirección General Ejecutiva
4	Toma de decisiones	N/A	Dirección General Ejecutiva / Responsable del SGC / Coordinación Nacional	El DGE evalúa el informe de resultados y recomendaciones e instruye acciones.



	PROCEDIMIENTO	Cód.: PG-SGC-05
	Satisfacción del cliente	Fecha de aprobación: 10/11/2023
		Versión: 2.0
		Página: 5 de 5

7.2. MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INTERNO (PERSONAL DE

Nro	Actividad	Tiempo Referencial	Responsable	Descripción
1	Medición de la satisfacción del cliente interno	Bajo requerimiento de DGE	Representante del SGC/Coordinador Nacional/ Dirección General Ejecutiva	La evaluación se llevará a cabo al menos una vez al año, según el cronograma establecido por el Responsable del Sistema de Gestión de Calidad y/o la Dirección General Ejecutiva.
2	Aplicación de la encuesta de satisfacción	3 días	Representante del SGC/ Recursos Humanos	Los responsables serán encargados de llevar a cabo el cronograma y la metodología destinados al desarrollo de la encuesta de satisfacción del cliente interno, utilizando el formulario correspondiente
3	Análisis, comunicación y toma de acciones	N/A	Representante del SGC/ Recursos Humanos	Los resultados de la encuesta de satisfacción del cliente interno serán analizados a nivel nacional. El resumen de esta evaluación se reflejará en el informe de resultados y propuestas de mejora, el cual será comunicado a la Dirección General Ejecutiva.

8. REGISTROS GENERADOS

- R-SGC-13 Formulario de Encuesta de Satisfacción del usuario
- R-SGC-14 Formulario de Encuesta de Satisfacción del cliente interno

9. ANEXO.

N/A



	Registro:	Cód.: R-SGC-13
	Encuesta de Satisfacción del usuario	Fecha de aprobación: 08/10/2024
		Versión: 2.0
		Página: 1 de 1

Su opinión es vital para nosotros. Por favor, evalúe los siguientes aspectos utilizando la escala proporcionada. ¡Gracias por ayudarnos a mejorar!

DEPARTAMENTO:		Fecha:	
---------------	--	--------	--

DATOS DEL INFORMANTE

1. Seleccione la categoría al que pertenece:

a) Niño/Niña/Adolescente () b) Mujeres () c) Hombres () d) Adulto mayor () e) Colectivo LGBTIQ+ () f) Otro _____

2. ¿Cuánto tiempo lleva utilizando los servicios de SEPDAVI ? (anotar en meses): _____

¿QUE SERVICIO FUE UTILIZADO?

Orientación Legal		Trabajo Social		Psicología		Patrocinio Legal	
-------------------	--	----------------	--	------------	--	------------------	--

I. PRESTACIÓN DEL SERVICIO

	1 Siempre	2 Frecuente	3 Ocasional	4 Raro	5 Nunca
1. ¿Recibió una atención amable y cortés por parte del personal?					
2. ¿El personal asignado para proporcionar el servicio, le oriento adecuadamente?					
3. ¿Se le realizó algún cobro por la prestación de los servicios?					
4. ¿Considera que el tiempo invertido en otorgarle el servicio fue el adecuado?					
5. ¿Considera que los pasos para solicitar el servicio son claros y sencillos?					
6. ¿El personal que le atendió mostró interés en resolver sus inquietudes?					
7. ¿Se le brindó información sobre los otros servicios disponibles?					

II. INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO

	1 Muy Buena	2 Buena	3 Regular	4 Mala	5 Pésima
1. ¿Cómo califica los ambientes e infraestructura de las oficinas de atención al usuario (oficinas, áreas de recepción, etc.)?					
2. ¿Cómo califica el servicio de seguridad del SEPDAVI?					
3. ¿Cómo considera el horario de atención establecido?					
4. ¿Las instalaciones son accesibles para personas con discapacidad?					

III. ACCESO A INFORMACIÓN PARA LA REALIZACIÓN DE TRÁMITES

							SI	NO
1. ¿Conoce la Página Web del SEPDAVI?								
2. ¿Considera que ha tenido un acceso fácil y claro a la información necesaria con el SEPDAVI?								
3. ¿El SEPDAVI le facilita información sobre el estado de su trámite?								
4. Porque medio conoció el SEPDAVI?	Redes Sociales		Publicidad		Recomendación		Sitio Web	Otro

IV. ¿QUE RECOMENDACIÓN DARÍA PARA MEJORAR EL SERVICIO OTORGADO?

--

Agradecemos su tiempo y atención dedicado a esta encuesta



	Registro:	Cód.: R-SGC-14
	Encuesta de Satisfacción del cliente interno	Fecha de aprobación: 08/10/2024
		Versión: 2.0
		Página: 1 de 1

El objetivo de este cuestionario es identificar áreas de mejora que nos ayuden a **MEJORAR EL AMBIENTE DE TRABAJO** en nuestra institución. Recuerda que tus respuestas se basan en tu experiencia de trabajo y, por lo tanto, **NO EXISTEN RESPUESTAS CORRECTAS O INCORRECTAS.**

Utilizamos una escala del 1 (De acuerdo) al 3 (En desacuerdo). También tienes la opción de seleccionar "N/A" (no aplica) cuando sea necesario.

1. De acuerdo.
2. Neutral

3. En desacuerdo
4. (N/A) - No Aplica

I. SATISFACCIÓN

	1	2	3	4
1. Estoy satisfecho con el ambiente de trabajo, incluyendo las relaciones laborales.				
2. Considero que necesito capacitación en alguna área de mi interés y que forma parte importante de mi desarrollo.				
3. En mi organización está claramente definida su Misión y Visión.				
4. Los recursos disponibles (material de escritorio, personal, apoyo) son suficientes para realizar mi trabajo de manera eficaz.				
5. Las oportunidades de capacitación, crecimiento y desarrollo profesional en la institución son claras y accesibles.				

II. AUTONOMÍA

	1	2	3	4
6. El horario de trabajo me permite atender mis necesidades personales				
7. Me siento comprometido para alcanzar las metas establecidas.				
8. Siento que mis sugerencias y opiniones son tomadas en cuenta por mis inmediatos supervisores.				

III. COHESIÓN

	1	2	3	4
9. En mi grupo de trabajo, solucionar el problema es más importante que encontrar algún culpable.				
10. Existe evidencia de que la falta de comprensión de las funciones de ciertas áreas lo que ha conllevado a situaciones desfavorables con los usuarios.				
11. Mi superior inmediato me reconoce, valora e informa cuando hago bien mi trabajo.				
12. Siento que formo parte de un equipo que trabaja hacia una meta común.				
13. Están establecidos los canales de comunicación entre la Dirección y las diferentes áreas del SEPDavi.				

IV. PRESIÓN

	1	2	3	4
14. Tengo mucho trabajo y poco tiempo para realizarlo.				
15. Para desempeñar las funciones de mi puesto tengo que hacer un esfuerzo adicional y retador en el trabajo.				
16. Considero que la carga laboral está bien distribuida dentro del equipo.				

V. INFRAESTRUCTURA Y EQUIPOS

	1	2	3	4
17. Estoy conforme con las condiciones de limpieza, higiene y seguridad en mi lugar de trabajo.				
18. Cuento con los materiales y equipos necesarios para realizar mi trabajo.				
19. Las herramientas y equipos que utilizo (computador, teléfono, etc.) son mantenidos en forma adecuada y oportuna.				

VI. INNOVACIÓN

	1	2	3	4
20. A mi jefe le agrada que yo intente hacer mi trabajo de distintas formas.				
21. Siento que nuestro entorno laboral fomenta la creatividad y la innovación en los procesos de trabajo.				

Agradecemos su tiempo y atención dedicado a esta encuesta