

## MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

### 1. FINALIDAD

Esta instrucción establece el alcance, las condiciones, las responsabilidades y el procedimiento para determinar el grado de cumplimiento de los requisitos mediante la medición de respuestas efectivas y apropiadas a los Clientes sobre los productos y/o servicios de Auditoría Interna, buscando monitorear desvíos, detectar oportunidades de mejoras y atención de los reclamos.

### 2. CONCEPTOS

**2.1. Medición de la satisfacción del cliente:** Sistema utilizado para percibir el grado de cumplimiento de los requisitos requeridos por los Clientes sobre los procesos correspondientes a la gestión de la Auditoría Interna (AI).

**2.2. Cliente (interno y/o externo):** se designa a la Unidad Administrativa u Organismo Externo que recibe un producto o servicio destinado a esa Unidad u Organismo o requerido por ellos.

**2.3. Comité de Gestión de Calidad (CGC):** se refiere al órgano gestor, referente en los temas de calidad respecto del alcance del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) en el proceso auditor y el proceso de seguimiento y evaluación a los planes de mejoramiento, conformado por Resolución de Presidencia por los representantes de las Unidades Administrativas dependientes de la Auditoría Interna de la Institución.

### 3. ALCANCE

**Desde:** La definición del criterio de selección del grupo de clientes a ser encuestados.

**Hasta:** La presentación de los resultados ante el Comité de Control Interno (CCI).

Aplica a todas las áreas afectadas por el Sistema de Gestión de Calidad del ámbito de la Auditoría Interna (AI) y a las Unidades Administrativas auditadas.

### 4. CONDICIONES GENERALES

**4.1.** El Comité de Gestión de Calidad (CGC) será aprobado por Resolución de Presidencia y estará conformado por los responsables de las Unidades Administrativas dependientes de la Auditoría Interna (AI).

- 4.2. Se podrá solicitar la participación de otros funcionarios de la Auditoría Interna (AI) para integrar el Comité de Gestión de referencia, a los efectos de un mejor cumplimiento de los objetivos.
- 4.3. Las encuestas de Medición de Satisfacción del Cliente se realizarán con una frecuencia anual o conforme a lo indicado por el Comité de Gestión de Calidad (CGC). Para definir el criterio será considerando el periodo de realización de las encuestas y la modalidad a seguir.
- 4.4. La cantidad de encuestas a realizar, se utiliza de referencia la siguiente Tabla de Muestreo.

<b>Tabla de muestreo – Intervalo de Confianza 90%, error 7,5 %</b>	
<b>Población</b>	<b>Muestra</b>
50	36
75	47
100	55
200	76
300	86
400	93
500	98
1000	108
1500	112

**Nota:** Si la población es menor a 50, se realizará la encuesta al 100% (cien por ciento) de la población.

- 4.5. Todos los documentos recibidos y remitidos por las Unidades Administrativas de la Institución deben registrarse en el Sistema de Seguimiento de Documentos (SSD), conforme a lo establecido en la **Circular N° 12/2014**.

## **5. RESPONSABILIDAD**

- 5.1. Compete al Auditor Interno realizar el seguimiento a la medición de satisfacción de clientes e informar al Comité de Gestión de la Calidad (CGC).
- 5.2. Es responsabilidad del Comité de Gestión de Calidad (CGC) analizar la información asociada al grado de satisfacción de los clientes, con respecto al proceso auditor (planificación, ejecución e informe) y el proceso de seguimiento y evaluación a los planes de mejoramiento, proponer las acciones necesarias para optimizar el funcionamiento de la Institución y perseguir la efectividad del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) en la Auditoría Interna (AI).

## 6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

- 6.1. El Comité de Gestión de la Calidad (**CGC**) define el/los criterio/s de selección del grupo de clientes a ser encuestados y el contenido del Formulario “Encuesta de Satisfacción del Cliente” (**FL-SGI-20**).
  - 6.2. El **CGC** emite un Documento Interno (**I**), en el mismo indica el plazo máximo para la realización de las Encuestas de Satisfacción de Clientes, luego adjunta el **FL-SGI-20**, registra y remite a la Unidad Administrativa que realizará la medición.
  - 6.3. La Unidad Administrativa recibe y registra el Interno (**I**), adjunto el Formulario “Encuesta de Satisfacción del Cliente” (**FL-SGI-20**), el Jefe toma conocimiento, analiza y designa el encargado de la realización de la encuesta, y entrega el formulario de medición al mismo.
  - 6.4. El Encargado recibe el Formulario “Encuesta de Satisfacción del Cliente” (**FL-SGI-20**), luego remite el **FL-SGI-20** a los clientes correspondientes mediante correo electrónico o personalmente. En casos necesarios, realiza la encuesta vía telefónica.
  - 6.5. El Encargado de la encuesta recibe, verifica y procesa las respuestas, analiza los resultados, evalúa la validez de los datos obtenidos y elabora un Informe señalando las resultados de las mediciones efectuadas, luego remite, con los antecedentes, a su Jefe inmediato.
- Nota:** Los reclamos particulares serán tratados como se establece en la Instrucción de Procedimiento **ICA-04 “Tratamiento de Reclamos”**.
- 6.6. El jefe inmediato recibe y verifica el Informe de las mediciones. Luego remite el Informe, adjunto los antecedentes, al **CGC** para el análisis de los resultados y la evaluación de la validez de los datos obtenidos.
  - 6.7. El **CGC** recibe el Informe, adjunto los antecedentes, analiza el mismo, identifica las áreas de mejora y, de ser necesario, abre una “Solicitud de Acción Correctiva” (**SAC**) y/o Solicitud de Acción de Mejora (**SAM**), según corresponda y conforme con lo establecido en la Instrucción de Procedimiento **ICA-05 “Mejora Continua”**, seguidamente informa al Coordinador General del **CGC**.
  - 6.8. El Coordinador General del **CGC** recibe, toma conocimiento, verifica y procede a presentar los resultados de la medición de satisfacción del cliente, en la reunión de revisión con el Comité de Control Interno (**CCI**).

## 7. REGISTROS DE CALIDAD

Nombre del Registro	Código	Identificación	Área archivo	Forma de Archivo	Tiempo de Reten.	Obs.
Informe de las Encuestas de Satisfacción del Cliente	n/a	Por Fecha	CGC	Por Fecha	10 años	
Encuesta de Satisfacción del Cliente	FL-SGI-20	Por Fecha	CGC	Por Fecha	10 años	

### FIRMA DEL AUDITOR INTERNO

Distribución: ABCDE

Está a cargo de la Auditoría Interna (AI), mantener actualizados los términos de esta Instrucción, así como aclarar su contenido a las Unidades Administrativas afectadas.