1. **PROPÓSITO:**

Establecer la metodología para la aplicación de la evaluación de la satisfacción del cliente, como parte del Sistema de Gestión Integral, con el fin de medir su satisfacción con respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la Agencia Aduanal.

1. **ALCANCE:**

Este procedimiento aplica a todas las áreas que se encuentran en el alcance del Sistema de Gestión Integral de ABA en VER, NL, MZ y AICM

1. **LINEAMIENTOS:**

* La evaluación de la satisfacción del cliente se llevará a cabo cada 6 meses.
* Las evaluaciones deben ser analizadas por el Comité de Calidad para la toma de decisiones.
* Los responsables de tomar acciones derivadas del análisis de la satisfacción del cliente deberán dar seguimiento a dichas acciones hasta su conclusión.
* Si existe un cambio en cualquier dato de algún cliente, el departamento Técnico dedicado al alta o baja de clientes será responsable de actualizar información correspondiente.
* Director Operativo realizará evaluaciones esporádicas a los clientes vía correo electrónico, preguntando sobre los resultados obtenidos durante el servicio brindado.
* DESARROLLO:

| **No** | **RESPONSABLE** | **ACTIVIDAD** |
| --- | --- | --- |
| 1 | Director General y/o Agente Aduanal | Determina la necesidad de evaluar la satisfacción del cliente. |
| 2 | Gerente Técnico | Elabora el instrumento de evaluación de la satisfacción del cliente. |
| 3 | Gerente Técnico | Presenta a consideración la **"Evaluación de la Satisfacción del Cliente" (FO-ABA-CC-11)** al Comité de Calidad antes de su aplicación. |
| 4 | Comité de Calidad | ¿El Comité de Calidad aprueba **"Evaluación de la Satisfacción del Cliente" (FO-ABA-CC-11)**?  No. Ir al paso 5 del presente procedimiento.  Sí, Ir al paso 6 del presente procedimiento. |
| 5 | Gerente Técnico | Realiza cambios necesarios y envía al Comité de Calidad para su aprobación final. |
| 6 | Gerente Técnico | Asigna al personal interno correspondiente para la aplicación de la **“Evaluación de la Satisfacción del Cliente” (FO-ABA-CC-11).** |
| 7 | Personal Interno | Realiza llamadas telefónicas a los clientes, pregunta lo especificado en la **“Evaluación de la Satisfacción del Cliente” (FO-ABA-CC-11)** y coloca las respuestas emitidas. Al finalizar de la aplicación de las evaluaciones da los resultados al Gerente Técnico. |
| 8 | Gerente Técnico | Analiza la información generada de las evaluaciones de satisfacción del cliente.  Identifica el nivel de satisfacción del cliente con relación al esperado, así como, la información relevante proporcionada por el cliente.  Informa los resultados al Comité de Calidad. |
| 9 | Comité de Calidad | Analizan los resultados obtenidos.    ¿Los resultados cumplen con los objetivos establecidos en la organización respecto al nivel de satisfacción del cliente?  No, ir al paso 10 del presente procedimiento  Sí, ir al paso 11 del presente procedimiento. |
| 10 | Comité de Calidad | Determinan las acciones correctivas necesarias para eliminar las causas que generaron la insatisfacción del cliente.  Aplica el procedimiento de **"Solicitud de Acción Correctiva " (PR-ABA-CC-01)** y **"Control de Salida no Conforme”** **(PR-ABA-CC-06)** y **“Tratamiento de Quejas" (PR-ABA-CC-04).** |
| 11 | Gerente Técnico | Integra los resultados de la evaluación de la satisfacción del cliente en la carpeta de "Resultados de Evaluación de la Satisfacción del Cliente" para ser analizados posteriormente en las actividades de Revisión por la Dirección, de acuerdo al procedimiento de **"Revisión de la Dirección" (PR-ABA-DG-01).** |
| **Fin del procedimiento.** | | |

1. **REFERENCIAS:**

|  |  |
| --- | --- |
| **Código** | **Documento** |
| OEA | Operador Económico Autorizado “Socio Comercial Certificado” “Perfil del Agente Aduanal”. |

1. **DEFINICIONES:**

**Satisfacción del Cliente:** Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.

**BITÁCORA DE CAMBIOS**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **REVISIÓN** | **FECHA** | **COMENTARIOS** |
|  |  |  |