



Uruguay
Presidencia

<>agesic

Proceso de Gestión de Satisfacción de los Clientes

Infraestructura y Operaciones de TI

Importante: El presente documento es para trabajo interno; no para su difusión fuera del ámbito de Agesic.



Contenido

1. Objetivo.....	1
2. Alcance	1
3. Proceso	1
3.1. Entradas.....	1
3.2. Salidas	1
4. Roles y responsabilidades.....	2
4.1. Dirección	2
4.2. Dueño del proceso	2
4.3. Gestor del proceso	2
4.4. Ejecutor del proceso.....	2
5. Actividades.....	3
6. Descripción del proceso	3-5
6.1. Gestión de la relación con los clientes	3
6.2. Mejoras de la satisfacción del cliente.....	3
6.3. Entrevistas de satisfacción	4
6.4. Reclamos	4
6.5. Gestión de la información del cliente	4
6.6. Reuniones de trabajo, acciones de mejora y seguimiento de compromisos.	5
6.7. Trabajo/acciones para la mejora de la satisfacción del cliente	5
6.8. Informes de servicio	5



1. Objetivo

El objetivo de este proceso es optimizar el conocimiento sobre los clientes y su relacionamiento con el área de Infraestructura y Operaciones de TI (IOTI), mejorando la satisfacción de los mismos a partir de su devolución sobre el nivel de los servicios brindados.

2. Alcance

Este proceso abarca la totalidad del ciclo de vida de relacionamiento con los clientes de IOTI. Para este proceso se consideran principalmente a los clientes internos referentes de negocio de las diferentes soluciones y servicios de Agestic, soportados y operados por el área de IOTI.

3. Proceso

3.1 Entradas.

- Resultados de entrevistas personales a clientes internos del área de IOTI.
- Reclamos del cliente a través del sistema de tickets a distintos referentes del área.
- Encuestas provenientes del sistema de tickets.

3.2 Salidas.

- Análisis e interpretación de las respuestas de los clientes de IOTI.
- Análisis de información y propuestas de mejora.
- Informes sobre necesidades y/o reclamos comunes a varios clientes.
- Propuestas de Acciones de mejora surgidas de las entrevistas.
- Reportes periódicos sobre los servicios (resumen disponibilidad y casos en el sistema de tickets).
- Informe mensual de encuestas del sistema de tickets para Cuadro de Mando Integral (CMI).
- Informe entrevistas satisfacción (anual) con nota para CMI.

4. Roles y Responsabilidades.

4.1 Dirección

Asumido por: Director del Área de IOTI y/o el equipo de Dirección IOTI.

Descripción: La Dirección es responsable de velar por la satisfacción de los clientes a lo largo del ciclo de vida del relacionamiento con los mismos.

4.2 Dueño del proceso

Asumido por: Gerente de Calidad de Servicios

Descripción: Tiene un perfil basado en la calidad y es responsable de que todo esté definido.

- Patrocinar, diseñar y realizar la gestión de cambios al proceso y sus métricas
- Asegurar que esté disponible y actualizada la documentación del proceso
- Comunicar información del proceso o cambios cuando sea apropiado
- Identificar oportunidades de mejora y trabajar las no conformidades
- Evaluar calidad de la información del proceso

4.3 Gestor del proceso

Asumidos por: Técnico de atención a usuarios - Mesa de Servicios

Descripción: Tiene un perfil basado en lo operativo y es responsable de que todo lo definido se esté haciendo

- Responsable de la gestión operacional de un proceso
- Asegurar que todas las actividades son llevadas a cabo como es requerido: adopción del proceso
- Monitorear y reportar el rendimiento del proceso
- Identificar oportunidades de mejora y registrarlas
- Aplicar mejoras al proceso

4.4 Ejecutor del proceso

Asumido por: Técnico de atención a usuarios - Mesa de Servicios

Descripción: Tiene un perfil basado en lo operativo y es responsable de ejecutar las actividades del proceso.

- Llevar a cabo una o más actividades del proceso
- Asegurar que las entradas, salidas e interfaces son correctas
- Crear o actualizar registros relacionados al proceso
- Escalar no conformidades al gestor o dueño

5. Actividades

- Realizar encuestas y entrevistas anuales con el objetivo de conocer y registrar la satisfacción de los clientes.
- Registrar y atender reclamos de los clientes sobre los servicios.
- Analizar la información recabada conjuntamente con el equipo de procesos e informar a la dirección.
- Elaborar propuestas de acciones.
- Generar reuniones de trabajo. Presentar acciones de mejora a los clientes y obtener devolución de su conformidad para identificar acciones con miras a mejorar la satisfacción de los clientes.
- Ejecutar y /o dar seguimiento a las acciones y ciclos de mejora que se definan para mejorar la satisfacción de los clientes y/o el cumplimiento de compromisos asumidos.
- Responder a los reclamos de los clientes proponiendo acciones correctivas y de mejora en los casos que aplique.
- Elaborar reportes mensuales de encuestas en el sistema de tickets e informe (anual) de satisfacción para el CMI.
- Elaborar reportes mensuales de los servicios para los clientes.

6. Descripción del proceso

6.1 Gestión de la relación con los clientes.

El gestor del proceso ejecuta las actividades del mismo, manteniendo actualizada la **información de los clientes**, desarrollando las **comunicaciones**, realizando el **seguimiento** de los compromisos, atendiendo **reclamos** y realizando **entrevistas** para mejorar la **satisfacción de los clientes** con el servicio, e **informando al área** sobre el estado de las relaciones y acciones de mejora.

6.2 Mejoras de la satisfacción del cliente.

El dueño del proceso debe procurar **conocer y mejorar el nivel de satisfacción** del Cliente con el servicio ofrecido. Para trabajar en este objetivo se basa en la información obtenida de los **Reclamos y las Entrevistas**.

6.3 Entrevistas de satisfacción.

El dueño de proceso debe diseñar la entrevista de satisfacción y validarla con la Dirección. La misma será unificada para toda el área. El **objetivo de la entrevista** es identificar puntos en común entre los clientes internos de IOTI que requieran acciones o representen oportunidades de mejora.

La entrevista de satisfacción debe realizarse con una **frecuencia** de una vez al año. El mecanismo propuesto es llevar a cabo entrevistas personales con cada uno de los clientes internos de IOTI.

El dueño del proceso analizará el resultado de la entrevista y de ser necesario, deberá Registrar y atender reclamos de los clientes sobre los servicios, así como, analizar la información recabada conjuntamente el equipo de involucrados dentro de IOTI. Se sugiere realizar las entrevistas de satisfacción antes de acordar un plan de Trabajo. En caso de que esto no sea posible (ya sea que se comenzaron acciones antes de realizar el plan o porque el cliente es nuevo o ya es conocido un bajo nivel de satisfacción) se deberá poner en conocimiento al cliente de las acciones tomadas hasta el momento, y evaluar si es necesario agregar o modificar algo.

6.4 Reclamos.

El Cliente puede expresar su insatisfacción con alguno de los servicios recibidos ingresando un **ticket de Reclamo** en el sistema de tickets o bien comunicándose telefónicamente con el técnico que esté trabajando su solicitud o incidente.

Cada involucrado dentro del equipo de IOTI, debe informar al dueño del proceso ante cualquier reclamo, para así poder registrarlo.

El gestor del proceso generará un ticket de Reclamo y hará seguimiento dentro del mismo, siempre que sea un reclamo de servicio. En otros casos se hará de forma privada y luego el dueño del proceso conducirá las gestiones necesarias.

6.5 Gestión de la información del cliente.

El gestor del proceso recopila sistemáticamente la información del cliente, obtenida por sus propios medios, por las encuestas mensuales del sistema de tickets o a través de todos aquellos que, por la función que desempeñan, están involucrados en el relacionamiento con los clientes.

Una vez que esta información esta depurada, el gestor del proceso lo incorpora a un repositorio centralizado de información del cliente para que quede a disposición de todos los involucrados.

6.6 Reuniones de trabajo, acciones de mejora y seguimiento de compromisos.

El Dueño del proceso de mejora de satisfacción de los clientes, trabajará junto a Dirección para proponer acciones para la mejora. Para esto será imprescindible participar a todas las divisiones del área e involucrarles para las posibles acciones de cada una de ellas.

Generará una serie de reuniones de trabajo para identificar y establecer acciones de mejora que serán documentadas y pasarán a formar parte de la información del cliente. En estas reuniones se identificarán los aspectos del servicio y de la relación a mejorar y se trabajará en elaborar una propuesta.

6.7 Trabajo/acciones para la mejora de la satisfacción del cliente.

El Dueño del proceso conjuntamente con Equipo de Dirección, elabora una propuesta de trabajo para mejorar la satisfacción del cliente y lo incorpora al repositorio centralizado de información del cliente para que quede a disposición de todos los involucrados.

6.8 Informes de servicios

Existe un formato estándar para reportar mensualmente niveles de servicio y datos estadísticos a los clientes internos, referidos anteriormente en el presente documento. Adicionalmente, por demanda del cliente se generan reportes más específicos.