Procedimiento para medir LA SATISFACCIÓN del cliente en procesos de E.y.C.C.L.

PRO.[Código] 08.1

**INSERTAR LOGO EMPRESA**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Elaborado por:** | **Revisado por:** | **Aprobado por:** |
| **Cargo de la persona** | **Cargo de la persona** | **Cargo de la persona** |
| Firma | Firma | Firma |
| FECHA DE PUBLICACIÓN | VERSIÓN |

1. **OBJETIVO**

Establecer la medición de la satisfacción de los clientes en los procesos de evaluación y certificación de competencias laborales en [**Nombre empresa**].

Este procedimiento tiene como finalidad:

* Evaluar la experiencia del cliente respecto a la calidad del servicio entregado por el centro de evaluación.
* Utilizar un método estructurado con una escala cuantificable, que permita la recopilación, tabulación y análisis de datos de manera objetiva.
* Generar información relevante para la mejora continua, implementando acciones correctivas o preventivas según los resultados obtenidos.
1. **ALCANCE**

Este procedimiento aplica a todas las áreas, unidades y personas que participan de manera directa en el proceso de evaluación y certificación de competencias laborales bajo el modelo ChileValora (Ley 20.267). Su aplicación comprende las etapas de elegibilidad, aplicación de instrumentos y certificación, asegurando el cumplimiento de los estándares definidos por el organismo público regulador.

1. **REFERENCIAS NORMATIVAS.**

El presente procedimiento se fundamenta en la normativa vigente y en los lineamientos establecidos por **ChileValora** para la ejecución de los procesos de evaluación y certificación de competencias laborales.

A continuación, se detallan las normativas aplicables:

* **Ley 20.267 que Crea el Sistema Nacional de Certificación de Competencias Laborales:** marco normativo que regula la certificación de competencias laborales en el país y establece las funciones de ChileValora.
* **Ley 21.666 Modifica La Ley Nº 20.267**: que crea el sistema nacional de certificación de competencias laborales y perfecciona el estatuto de capacitación y empleo, y otros cuerpos legales.
* **Decreto supremo N° 29:** Aprueba reglamento que regula la acreditación de centros de evaluación y certificación de competencias laborales y la habilitación de evaluadores.
* **Resolución Exenta 173-2024 - Guía de Evaluación y Certificación\_2024:** Documento que establece los lineamientos generales, orientaciones y criterios al momento de estructurar sus procesos, diseñar sus instrumentos e implementar metodologías para el desarrollo de los procesos de evaluación y certificación de competencias laborales y de las auditorías que los Centros deben realizar a dichos procesos.
* **D016-01-18 Orientaciones Para La Elaboración De Procedimientos E Instrumentos De Evaluación De Competencias Laborales:** Documento que establece los criterios de elaboración de procedimientos operacionales.
* **D017-04-23 Estructura del centro y modificaciones:** Documento que establece las directrices de formación y estructura de los equipos de centro
* **Norma ISO 9001:2015 – Sistema de Gestión de Calidad:** Norma internacional que establece criterios para la gestión eficiente de procesos, asegurando calidad en la evaluación y certificación de competencias laborales.
1. **RESPONSABILIDADES**
	1. **RESPONSABLE DEL CENTRO:** El/La Responsable del Centro es la máxima autoridad encargada de velar por la correcta aplicación del procedimiento de medición de satisfacción del cliente, asegurando su alineación con los objetivos estratégicos, normativos y operativos del centro de evaluación.

|  |  |
| --- | --- |
| Responsabilidades | Actividades |
| Gestión Estratégica del Procedimiento: | * Definir la importancia de la medición de satisfacción como un pilar fundamental para la mejora continua del servicio.
* Validar las estrategias de mejora derivadas de los resultados de las encuestas.
 |
| Comunicación y actualización del procedimiento: | * Garantizar que todo el personal involucrado en la aplicación del procedimiento conozca su contenido, importancia y actualizaciones.
* Autorizar y supervisar la comunicación de los cambios en el procedimiento a través de reuniones, capacitaciones y documentación oficial.
* Coordinar con el Coordinador Técnico la socialización de los resultados obtenidos y las estrategias de mejora.
 |
| Cumplimiento Normativo: | * Asegurar la correcta implementación de acciones correctivas y preventivas derivadas del análisis de satisfacción del cliente.
* Asegurar la confidencialidad y resguardo de la información obtenida en las encuestas de satisfacción.
 |
| Ejecución Operativa del Procedimiento: | * Supervisar la correcta aplicación de las encuestas de satisfacción, asegurando su ejecución conforme a la planificación establecida.
* Verificar la tabulación, análisis y presentación de los datos obtenidos.
* Evaluar la efectividad del procedimiento y promover mejoras en su ejecución.
* Participar en la revisión y validación de informes de análisis de satisfacción del cliente.
* Aprobar las estrategias de mejora y realizar el seguimiento de su implementación.
 |

* 1. **COORDINADOR(A) TÉCNICO(A):** El/La Coordinador(a) Técnico(a) es responsable de organizar, supervisar y garantizar la correcta ejecución del procedimiento de medición de satisfacción del cliente. Su labor se centra en la planificación y aplicación de encuestas, la supervisión del equipo de trabajo, la alineación de los evaluadores con los estándares de calidad del centro y la generación de informes que permitan la mejora continua. Además, lidera la implementación de estrategias correctivas y preventivas basadas en los resultados obtenidos.

|  |  |
| --- | --- |
| Responsabilidades | Actividades |
| Organización y Supervisión del Procedimiento: | * Planificar y coordinar la aplicación de las encuestas de satisfacción dentro de los plazos establecidos.
* Asegurar la correcta ejecución del procedimiento en todas sus etapas, desde la aplicación de la encuesta hasta el análisis de los resultados.
* Supervisar que el Asistente Administrativo realice la recolección, tabulación y análisis de los datos de manera adecuada.
* Verificar que la muestra de encuestas recolectadas cumpla con el 50% de los procesos realizados durante el período evaluado.
* Garantizar que la información obtenida se almacene correctamente en la plataforma de gestión documental.
 |
| Conducción Metodológica del Procedimiento: | * Diseñar y actualizar las metodologías utilizadas para la medición de la satisfacción del cliente, asegurando su validez y confiabilidad.
* Implementar mejoras en la estructura de las encuestas con base en la retroalimentación obtenida de clientes y evaluadores.
* Asegurar que el procedimiento se cumpla de manera uniforme en todas las evaluaciones realizadas por el centro.
* Coordinar con el Responsable del Centro la socialización y difusión de los resultados de las encuestas.
 |
| Gestión y Alineación de los Evaluadores: | * Garantizar que los evaluadores comprendan la importancia de la medición de satisfacción y su impacto en la mejora continua.
* Supervisar el desempeño de los evaluadores en relación con los aspectos evaluados en la encuesta, como claridad en la entrega de información y resolución de consultas.
* Promover capacitaciones y reuniones periódicas con los evaluadores para reforzar buenas prácticas y mejorar la atención al cliente.
* Evaluar posibles desviaciones en la percepción del servicio prestado por los evaluadores y coordinar medidas correctivas si es necesario.
 |
| Mejora Continua y la Toma de Decisiones: | * Analizar los resultados obtenidos en las encuestas de satisfacción e identificar oportunidades de mejora.
* Elaborar informes de análisis de satisfacción del cliente con gráficos de conformidad y no conformidad.
* Presentar los informes en reuniones de equipo y liderar la discusión sobre acciones correctivas y preventivas.
* Coordinar con el Responsable del Centro la implementación y seguimiento de las estrategias de mejora.
* Asegurar que las mejoras implementadas sean evaluadas en futuras mediciones de satisfacción para verificar su impacto.
 |

* 1. **ASISTENTE ADMINISTRATIVO(A):** Es encargado(a) de gestionar y coordinar las tareas operativas y documentales relacionadas con el procedimiento de medición de satisfacción del cliente. Su labor incluye la recolección, tabulación y análisis de las encuestas, el soporte en la elaboración de informes, la gestión documental y la coordinación operativa para asegurar la correcta ejecución del procedimiento. Además, colabora en la implementación de acciones correctivas y preventivas basadas en los resultados obtenidos.

|  |  |
| --- | --- |
| Responsabilidades | Actividades |
| Gestión Administrativa del Procedimiento: | * Aplicar y recolectar las encuestas de satisfacción del cliente, asegurando su correcta ejecución en cada evaluación.
* Coordinar con el Coordinador Técnico la programación de la aplicación de encuestas de satisfacción.
* Enviar encuestas a los clientes a través de los canales establecidos (presencial y correo electrónico).
* Hacer seguimiento a las encuestas enviadas por correo electrónico.
* Garantizar que se cumpla el porcentaje mínimo de encuestas recolectadas (50% de los procesos realizados durante el período evaluado).
 |
| Coordinación Operativa: | * Apoyar al Coordinador Técnico en la supervisión de la aplicación del procedimiento de satisfacción del cliente.
* Monitorear la tasa de respuesta de encuestas y proponer estrategias para mejorar la participación de los clientes en la evaluación.
* Alertar sobre problemas o desviaciones detectadas en la aplicación del procedimiento y proponer medidas correctivas.
 |
| Gestión Documental y Soporte de Información: | * Tabular los datos obtenidos de las encuestas.
* Elaborar reportes preliminares con los datos tabulados y entregarlos al Coordinador Técnico para su análisis.
* Mantener actualizados y organizados todos los registros y documentos asociados al procedimiento en la plataforma de gestión documental.
* Garantizar la confidencialidad y resguardo de la información recolectada en las encuestas.
* Apoyar en la elaboración del Informe de Análisis de Satisfacción.
 |

* 1. **AUDITOR(A) DE CERTIFICACIÓN:** Es el/la responsable de evaluar el cumplimiento del procedimiento de medición de satisfacción del cliente en relación con los estándares normativos y de calidad del centro de evaluación. Su función principal es supervisar que los procesos de recolección, análisis y mejora continua se desarrollen conforme a los requisitos establecidos, identificar oportunidades de optimización y garantizar que el sistema de gestión de calidad funcione de manera eficaz. También colabora en la capacitación del equipo para fortalecer el cumplimiento normativo y operativo del procedimiento.

|  |  |
| --- | --- |
| Responsabilidades | Actividades |
| Supervisión del Cumplimiento Normativo: | * Verificar que el procedimiento de medición de satisfacción del cliente cumpla con las normativas vigentes.
* Asegurar que los registros y documentos generados durante el proceso de medición de satisfacción sean completos, precisos y accesibles para auditorías internas y externas.
* Supervisar la correcta aplicación de las encuestas de satisfacción, asegurando que se realicen en los tiempos y condiciones estipulados.
* Garantizar que las acciones correctivas y preventivas derivadas de los análisis de satisfacción sean implementadas de acuerdo con los plazos establecidos.
 |
| Auditoría de Procesos: | * Realizar auditorías periódicas para evaluar la ejecución del procedimiento de medición de satisfacción del cliente.
* Verificar que las acciones de mejora documentadas se estén implementando adecuadamente.
* Revisar que los informes de análisis de satisfacción sean completos, claros y contengan información relevante para la toma de decisiones.
 |
| Identificación de Áreas de Mejora: | * Identificar oportunidades de optimización en la metodología de medición de satisfacción, proponiendo mejoras en la recolección y análisis de datos.
* Evaluar la efectividad de los indicadores de seguimiento del procedimiento y recomendar ajustes si es necesario.
* Proponer estrategias para aumentar la tasa de respuesta de encuestas y mejorar la representatividad de los datos recolectados.
 |
| Capacitación y Acompañamiento: | * Brindar asesoría y acompañamiento al equipo del centro en la correcta aplicación del procedimiento de medición de satisfacción.
* Realizar capacitaciones sobre normativas aplicables, buenas prácticas de auditoría y gestión de la calidad.
* Apoyar en la implementación de medidas correctivas y preventivas derivadas de las auditorías realizadas.
* Fomentar la cultura de mejora continua dentro del equipo del centro de evaluación.
 |

1. **DESARROLLO DEL PROCESO.**
	1. **INSTRUMENTO DE MEDICIÓN.**

El/La **Responsable del Centro** deberá aplicar y distribuir al finalizar cada proyecto una encuesta de satisfacción del cliente como herramienta principal para evaluar la percepción de los usuarios respecto a los servicios prestados.

Dicha encuesta, denominada [**Código – Encuesta de satisfacción de clientes**] ha sido diseñada para recopilar información clave sobre la calidad del servicio del centro y el desempeño de los evaluadores in situ, asegurando así un proceso de mejora continua basado en la retroalimentación de los clientes.

El instrumento evalúa los siguientes aspectos:

* **Claridad en la entrega de información**: Nivel de comprensión de los resultados de la evaluación aplicada por el evaluador.
* **Entrega de información oportuna**: Disponibilidad y acceso a la información en los tiempos adecuados.
* **Cumplimiento de plazos y compromisos**: Adherencia a los tiempos establecidos para la evaluación y certificación.
* **Resolución de consultas y problemas**: Capacidad del centro para atender inquietudes y resolver dificultades de manera eficaz y rápida.
* **Infraestructura y condiciones del centro**: Adecuación de los espacios físicos y recursos para el correcto desarrollo del proceso de orientación y evaluación.
	1. **PLANIFICACIÓN.**

Para garantizar una evaluación efectiva de la satisfacción del cliente, se han definido los siguientes métodos de aplicación de la encuesta, según la disponibilidad y preferencia del cliente, ya sea persona natural o empresa:

* **Presencial**: La encuesta será aplicada directamente al cliente al finalizar el proceso de evaluación y certificación.
* **Correo electrónico**: Se enviará la encuesta a los clientes para que la completen de manera remota, asegurando su accesibilidad y disponibilidad.

El/La **Coordinador(a) Técnico(a)** y **Asistente Administrativo(a)** serán responsables de garantizar que las encuestas de satisfacción se realicen dentro de los períodos establecidos, asegurando la correcta recolección y gestión de la información.

* 1. **EJECUCIÓN.**

El/La **Coordinador(a) Técnico(a)** y **Asistente Administrativo(a)** serán responsables de coordinar la aplicación de la encuesta de satisfacción en conjunto con el personal del centro. Para ello, deberán considerar los siguientes aspectos:

1. **Frecuencia de aplicación.**
* La encuesta se aplicará mensualmente de manera aleatoria a distintos clientes.
1. **Tamaño de la muestra.**
* Para que los resultados sean estadísticamente representativos, se deberá recolectar un mínimo del 50% de los procesos realizados durante el período evaluado.
1. **Plazo para respuestas en modalidad electrónica.**
* En caso de envío de encuestas por correo electrónico, el cliente dispondrá de **5 días corridos para responder**.
* Este plazo deberá ser comunicado explícitamente en el texto del correo electrónico enviado.
	1. **ANÁLISIS DE DATOS.**

El proceso de análisis de los datos obtenidos a través de las encuestas de satisfacción deberá ser realizado de manera sistemática para garantizar su correcta interpretación y aplicación en la mejora del servicio.

1. **Tabulación y consolidación de datos.**

El Asistente Administrativo será responsable de recolectar y tabular los datos de las encuestas.

* La información obtenida se registrará en [**Código – Resultados Encuesta de Satisfacción**] para su análisis y posterior implementación de acciones de mejora.
1. **Elaboración de informe**

El/La **Coordinador(a) Técnico(a)** deberá elaborar un informe de análisis de satisfacción del cliente.

El informe deberá incluir una representación gráfica de los niveles de conformidad y no conformidad, identificando tendencias y áreas de mejora.

1. **Presentación y toma de decisiones.**

El/La **Coordinador(a) Técnico(a)** deberá presentar en una reunión con el equipo de trabajo, donde se analizarán los resultados y se definirán acciones correctivas y preventivas en base a los hallazgos.

Se deberán establecer plazos y responsables para la implementación de dichas acciones.

1. **Revisión por el Responsable del Centro.**

Los resultados del análisis de datos serán expuestos al **Responsable del Centro** de acuerdo con la planificación anual que se debe establecer para la toma de decisiones.

En esta instancia, se validarán las estrategias de mejora y se garantizará su alineación con los objetivos de calidad del centro.

* 1. **CONCLUSIONES Y TOMA DE DECISIONES.**

Después del análisis y la presentación de los resultados, el **Responsable del Centro** deberáconsiderar las siguientes acciones para garantizar la implementación efectiva de las mejoras identificadas:

1. **Definición de Acciones de Mejora.**

Con base en los resultados de la encuesta, el equipo de trabajo y **Responsable del Centro** deberá proponer acciones correctivas y preventivas para abordar las oportunidades de mejora detectadas.

El Coordinador Técnico deberá documentar las acciones en el [**Código – Acta de Compromisos Encuesta de Satisfacción**] y asignar a los responsables específicos, con plazos definidos para su implementación.

1. **Seguimiento y Evaluación de las Mejoras Implementadas.**

Se deberá llevar un registro de las acciones correctivas y preventivas implementadas, evaluando su impacto en la satisfacción del cliente.

En cada revisión periódica, se compararán los resultados con mediciones previas para determinar la efectividad de las acciones aplicadas.

1. **Retroalimentación y Comunicación de Resultados.**

Los hallazgos y las estrategias de mejora deberán ser comunicados al equipo de trabajo y al **Responsable del Centro**, asegurando que se tomen decisiones informadas para optimizar el servicio y documentar en el [**Código – Acta de Compromisos Encuesta de Satisfacción**].

En caso de identificar patrones recurrentes de insatisfacción, se deberá revisar y ajustar el procedimiento de evaluación de la satisfacción del cliente.

* 1. **INDICADORES DE SEGUIMIENTO.**

El/La **Responsable del Centro** deberá evaluar la efectividad del procedimiento de medición de satisfacción del cliente y garantizar una mejora continua en la prestación de los servicios del centro de evaluación y certificación de competencias laborales. Por lo tanto, se establecen los siguientes indicadores de desempeño:

1. **Índice de Satisfacción del Cliente (%).**
* **Objetivo**: Medir el nivel de conformidad de los clientes con el servicio prestado.
* **Índice de satisfacción del cliente** **(%)** = (Total respuestas positivas / Total respuestas) × 100
* **Interpretación**:
	+ Un valor alto (superior al 85%) indica un alto nivel de satisfacción.
	+ Un valor bajo (inferior al 70%) puede señalar oportunidades de mejora en la prestación del servicio.
	+ Se debe monitorear mensualmente y comparar con mediciones anteriores para identificar tendencias.
1. **Tasa de Respuesta de Encuestas (%).**
* **Objetivo**: Evaluar la participación de los clientes en la encuesta y la efectividad del método de recolección de datos.
* **Formula**:

**Tasa de respuesta de encuestas (%)** = (Encuestas respondidas / Encuestas enviadas) × 100

* **Interpretación**:
	+ Un valor bajo (<50%) podría indicar falta de interés o problemas en la aplicación de la encuesta (falta de claridad en la comunicación, falta de incentivos para responder, etc.).
	+ Un valor alto (>75%) indica un buen nivel de participación y una metodología efectiva de aplicación.
	+ Si la tasa de respuesta es baja, se deben evaluar estrategias para mejorar la participación, como recordatorios o incentivos para completar la encuesta.
1. **Tiempo Promedio de Resolución de Problemas Detectados.**
* **Objetivo**: Medir la rapidez con la que el centro implementa soluciones a los problemas identificados en las encuestas.
* **Formula**:

**Tiempo promedio de resolución** = ([Suma] Tiempo de resolución de cada problema / Encuestas enviadas).

* **Interpretación**:
	+ Un tiempo de resolución prolongado (>30 días) puede indicar problemas en la gestión de acciones correctivas.
	+ Un tiempo corto (<15 días) sugiere una respuesta eficiente y un proceso de mejora ágil.
	+ Se deben establecer tiempos máximos de respuesta y protocolos para la resolución de problemas recurrentes.
1. **Número de Acciones Correctivas Implementadas vs. Planificadas.**
* **Objetivo**: Medir la efectividad del plan de mejora continua basado en los resultados de las encuestas.
* **Formula**:

**Cumplimiento de acciones correctivas (%)** = (Acciones Implementadas / Acciones Planificadas) × 100.

* **Interpretación**:
	+ Un porcentaje bajo (<50%) indica dificultades en la implementación de mejoras y falta de seguimiento.
	+ Un porcentaje alto (>80%) sugiere una ejecución efectiva del plan de mejora.
	+ Se deben analizar las causas de las desviaciones en la implementación de acciones correctivas y ajustar estrategias si es necesario.
		1. **Seguimiento y Reporte.**

El/La **Coordinador(a) Técnico(a)** y **Asistente Administrativo(a)** deberán recolectar y analizar los datos, generando el informe [**Código – Indicadores De Seguimiento**] un informe con los resultados de los indicadores de forma trimestral.

Los indicadores serán revisados en reuniones de equipo y reportados al Responsable del Centro, asegurando la toma de decisiones basadas en evidencia.

En caso de que los indicadores reflejen deficiencias en la satisfacción del cliente, el equipo deberá diseñar e implementar estrategias correctivas y preventivas y documentar en el [**Código – Acta de Compromisos Encuesta de Satisfacción**].

* 1. **METODOLOGÍA DE COMUNICACIÓN E INTERNALIZACIÓN.**
1. **Distribución de Procedimientos y Actualizaciones.**

El/La **Coordinador(a) Técnico(a)** y **Responsable del centro** cada vez que un procedimiento sea creado o actualizado deberá:

* Mantener en una plataforma de gestión documental. (disposición)
* Enviar una notificación por correo electrónico a todo el personal involucrado.
* Mantener un archivo digital con la versión vigente del procedimiento.
1. **Reuniones de Socialización y Capacitación.**

El/La **Coordinador(a) Técnico(a)** y **Responsable del Centro** deberán realizar reuniones anuales o cada vez que se actualice un procedimiento relevante, con el propósito de informar al personal sobre los siguientes cambios:

* Explicación detallada del procedimiento o actualización.
* Espacio para preguntas y aclaraciones.
* Casos prácticos o simulaciones si aplica.

El/La **Coordinador(a) Técnico(a)** y **Responsable del Centro** deberán registrar la asistencia de la actividad e incluir un temario, con el fin de evidenciar la socialización del procedimiento.

1. **Firma de Compromiso y Aceptación de Procedimientos.**

El/La **Coordinador(a) Técnico(a)** y **Responsable del Centro** deberán solicitar la firma de cada miembro del equipo en el documento [**Código – Registro de Lectura y Aceptación de Procedimientos**], como confirmación de que ha recibido, comprendido y se compromete a aplicar los procedimientos establecidos.

1. **Seguimiento y Evaluación.**

El/La **Coordinador(a) Técnico(a)** y **Responsable del Centro** deberán realizar revisiones periódicas para verificar la correcta aplicación de los procedimientos y documentar dicha instancia en el [**Código – Seguimiento de Aplicabilidad del Procedimiento**].

Para evaluar la comprensión del personal sobre los procedimientos críticos, se aplicarán encuestas de conocimiento.

En caso de detectarse desviaciones, se implementarán capacitaciones de refuerzo para garantizar la correcta aplicación de los procedimientos.

1. **DEFINICIONES.**
* **Cliente:** persona o empresa que recibe el servicio de evaluación y certificación de competencias laborales. Puede ser un postulante individual o una organización que envía personas candidatas para evaluación y certificar.
* **Encuesta de Satisfacción del Cliente:** Instrumento de medición diseñado para recopilar información sobre la percepción del cliente respecto a la calidad del servicio recibido, incluyendo la atención, el cumplimiento de plazos y la infraestructura del centro.
* **Indicadores de Desempeño:** Métricas cuantificables utilizadas para evaluar la efectividad del procedimiento de medición de satisfacción del cliente y la implementación de mejoras en los servicios.
* **Índice de Satisfacción del Cliente (%):** Porcentaje que mide el nivel de conformidad de los clientes con el servicio prestado, basado en respuestas positivas obtenidas en la encuesta de satisfacción.
* **Tasa de Respuesta de Encuestas (%):** Porcentaje de encuestas respondidas con respecto al total de encuestas enviadas, utilizado para evaluar la participación de los clientes en el proceso de retroalimentación.
* **Tiempo Promedio de Resolución de Problemas:** Tiempo medio requerido para solucionar los problemas o quejas detectadas a través de las encuestas de satisfacción.
* **Acciones Correctivas:** Medidas tomadas para corregir deficiencias o problemas detectados en los resultados de las encuestas, con el objetivo de mejorar la calidad del servicio prestado.
* **Acciones Preventivas:** Estrategias implementadas para evitar que se repitan problemas identificados previamente en la medición de satisfacción del cliente.
* **Muestra Representativa:** Cantidad mínima de encuestas recolectadas para garantizar que los resultados reflejen de manera válida la percepción de los clientes sobre el servicio recibido.
* **Tabulación de Datos:** Proceso de organización y análisis de la información obtenida a través de las encuestas de satisfacción para identificar tendencias, fortalezas y oportunidades de mejora.
* **Informe de Análisis de Satisfacción del Cliente:** Documento elaborado con base en los datos tabulados de las encuestas, en el cual se presentan los niveles de conformidad y no conformidad, gráficos de resultados y conclusiones.
* **Registro de Lectura y Aceptación de Procedimientos:** Documento firmado por los miembros del equipo como evidencia de que han recibido, comprendido y se comprometen a cumplir los procedimientos establecidos.
* **Socialización de Procedimientos:** Proceso mediante el cual se comunican y explican los procedimientos al equipo de trabajo, garantizando su comprensión y aplicación correcta.
* **Seguimiento de Acciones de Mejora:** Evaluación periódica de las acciones correctivas y preventivas implementadas para medir su impacto en la mejora del servicio.
* **Plataforma de Gestión Documental:** Sistema o repositorio digital donde se almacenan y gestionan los procedimientos, documentos y registros del centro para asegurar su disponibilidad y acceso por parte del personal.
* **Auditor(a) de Certificación:** El/La Auditor(a) de Certificación es el responsable de supervisar el cumplimiento normativo y la correcta aplicación de los procedimientos en el Centro de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales. Su función principal es garantizar la imparcialidad, transparencia y calidad en los procesos de evaluación y certificación, asegurando el cumplimiento de la Ley N° 20.267, el Decreto Supremo N° 29 y los estándares establecidos por ChileValora.
1. **ANEXOS.**

[**Código – Encuesta de satisfacción de clientes**] – Documento utilizado para recopilar la percepción de los clientes sobre la calidad del servicio prestado. Contiene preguntas relacionadas con la claridad en la entrega de información, cumplimiento de plazos, atención del evaluador e infraestructura.

[**Código – Registro de Lectura y Aceptación de Procedimientos**] – Documento firmado por los miembros del equipo como evidencia de que han leído, comprendido y aceptado la aplicación del procedimiento de medición de satisfacción del cliente.

[**Código – Acta de Compromisos Encuesta de Satisfacción**] – Documento en el que se registran las acciones correctivas y preventivas derivadas del análisis de satisfacción del cliente. Se especifican responsables, plazos y seguimiento de las acciones implementadas.

[**Código – Indicadores De Seguimiento**] – Registro donde se documentan los valores obtenidos en los indicadores de desempeño, tales como el índice de satisfacción del cliente, la tasa de respuesta de encuestas y el tiempo de resolución de problemas.

[**Código – Resultados Encuesta de Satisfacción**] – Documento en el que se registran los datos obtenidos de las encuestas aplicadas, permitiendo la tabulación y el análisis de tendencias en la satisfacción del cliente.

**[Código – Seguimiento de Aplicabilidad del Procedimiento]** – Documento que confirma de forma periódica la aplicación correcta del procedimiento.

1. **CONTROL DE CAMBIOS.**

|  |
| --- |
| CONTROL DE CAMBIOS |
| N° | **FECHA** | **Sección / Párrafo Modificado** | **Antes** | **Después** | **Motivo del Cambio** | **Aprobado por** |
| 1 | DD/MM/AAAA | Ajuste del procedimiento a la empresa. |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |