	FUNDACIÓN DESIN	Versión	0
	ENFOQUE AL CLIENTE	CI-PRO-002 NIT: 900.850.822-9	




**DESARROLLO INTELIGENTE
FUNDACIÓN**

Más que una fundación

PROCESO: CONTROL INTERNO

**PROCEDIMIENTO:
ENFOQUE AL CLIENTE**

	FUNDACIÓN DESIN		Versión	0
	ENFOQUE AL CLIENTE		CI-PRO-002	
			NIT: 900.850.822-9	

CONTROL DE CAMBIOS		
VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN	FECHA
0	Emisión Inicial	05/05/2016

	FUNDACIÓN DESIN	Versión	0
	ENFOQUE AL CLIENTE	CI-PRO-002 NIT: 900.850.822-9	

1. OBJETIVO GENERAL

Definir la metodología para obtener información que permita realizar medición sobre la satisfacción del cliente respecto a los servicios prestados por la fundación DESARROLLO INTELIGENTE.

2. ALCANCE

Inicia con la determinación y aplicación de los requisitos de los clientes hasta el análisis de los resultados.

3. RESPONSABLES

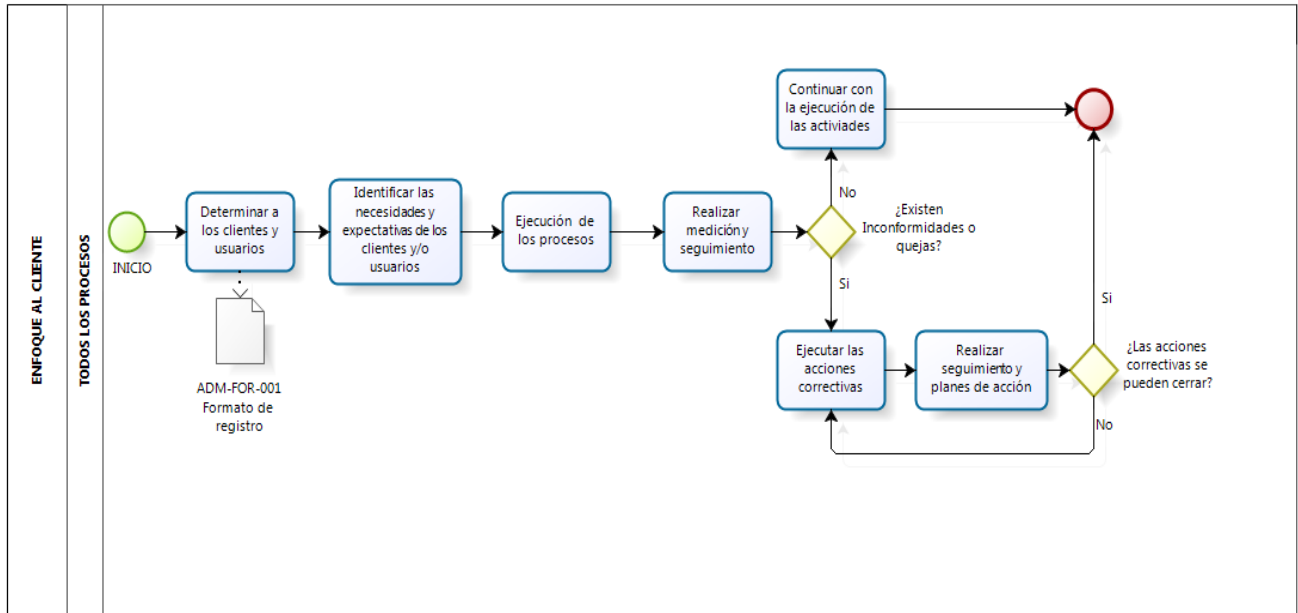
- **Jefe de Control Interno.** Es el encargado de cumplir con los parámetros establecidos, de generar el seguimiento de lo descrito en el presente procedimiento.

4. DESARROLLO DEL CONTENIDO

4.1. Definiciones

- **Cliente:** Es la persona que se afilia a la fundación y recibe los beneficios o servicios de manera directa. O es la compañía o entidad gubernamental que contrata los servicios de la organización.
- **Usuario:** Es la persona que recibe los servicios de la fundación sin estar afiliado. O es el usuario final de los programas o actividades desarrolladas por la organización.
- **Divulgación:** Dar a conocer los documentos a todo el personal interesado y/o colaboradores.
- **Enfoque al cliente:** Comprende las necesidades actuales y futuras de los clientes para cumplir con las necesidades de los clientes y sus expectativas.
- **Participación:** Intervención de los colaboradores, clientes y/o usuarios en la aplicación y desarrollo del presente procedimiento.
- **Necesidades:** Son los servicios requeridos por los clientes o usuarios. Pueden ser parte de sus necesidades básicas.
- **Expectativas:** Son las características o condiciones que los clientes o usuarios esperan que tengan los servicios ofrecidos.

5. DIAGRAMA DE FLUJO



Determinar a los clientes y usuarios

Descripción


Determinar el tipo de población clasificándolos por edades, sexo y número de personas a las que se les va a prestar el servicio. En caso de no tener la información, se debe analizar la zona geográfica en la que se realizará el proyecto y/o las actividades relacionadas con la línea de negocio. Determinar el impacto que se quiere generar en la sociedad y si la población o las condiciones geográficas permitirán cumplir con los resultados proyectados. Esta información se puede recopilar por medio del formato ADM-FOR-001 Formato de registro, el cual aplica solo para los clientes que se afilian directamente a la fundación.

En caso que se realice un contrato con una entidad pública o privada, se debe identificar la población a la cual va dirigida las actividades o el proyecto.

Identificar las necesidades y expectativas de los clientes y/o usuarios

Descripción

Realizar un análisis de las necesidades del cliente y/o usuario, las cuales dependen de las condiciones del contrato estipulado y el impacto social que se desea generar como resultado

 DESIN DESARROLLO INTELIGENTE FUNDACIÓN	FUNDACIÓN DESIN		Versión	0
	ENFOQUE AL CLIENTE		CI-PRO-002 NIT: 900.850.822-9	

del proyecto y/o actividad. Las expectativas se pueden dimensionar conforme al histórico (si existe) y sobre el análisis realizado de la población.

Ejecución de los procesos

Descripción

Ejecutar los procesos establecidos para cada línea de trabajo, cumpliendo con las condiciones contractuales

Realizar medición y seguimiento

Descripción

Cada coordinación puede decidir cómo realizar la medición de la satisfacción. Sin embargo los resultados deben ser cuantitativos y verídicos. El área de control interno debe realizar encuestas de satisfacción a los clientes con los cuales se firma un contrato

¿Existen Inconformidades o quejas?

Descripción

Si los resultados de la fase de seguimiento y medición son desfavorables para los procesos, se debe ejecutar los planes de acción. Por el contrario, si dicha fase señala un resultado favorable se continúa con el proceso sin ningún cambio.

Continuar con la ejecución de las actividades

Descripción

Si el resultado del análisis fue positivo y no amerita generar acciones correctivas, los procesos se seguirán ejecutando de la misma manera.

Ejecutar las acciones correctivas

Descripción

El líder del proceso debe evaluar los resultados y conforme a estos generar las acciones correctivas que crea pertinentes para la mejora continua.

Realizar seguimiento y planes de acción

Descripción

Después de implementar las mejoras, se debe realizar un seguimiento por medio de herramientas que permitan analizar la satisfacción de los clientes y usuarios.

	FUNDACIÓN DESIN		Versión	0
	ENFOQUE AL CLIENTE		CI-PRO-002	
			NIT: 900.850.822-9	

¿Las acciones correctivas se pueden cerrar?

Descripción

Es necesario evaluar los resultados de las acciones implementadas para mejorar los procesos. Si el resultado es positivo, la acción correctiva debe ser cerrada. En caso de evidenciar falencias, es necesario ejecutar nuevas acciones correctivas, implementarlas y evaluarlas para evidenciar si fueron acordes y si generaron los resultados deseados. Esto hasta que se evidencie una mejora continua en los procesos y en el cumplimiento de los requisitos internos y externos.

	FUNDACIÓN DESIN		Versión	0
	ENFOQUE AL CLIENTE		CI-PRO-002	
			NIT: 900.850.822-9	

6. ANEXOS Y/O DOCUMENTO ASOCIADOS.

CÓDIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO
ADM-FOR-001	Formato de registro

ELABORO	APROBÓ
Nombre: Liliana Quimbayo Cargo: Control Interno	Nombre: John Ader Hurtado Cargo: Gerente
Fecha: 05/05/2016	Fecha: 05/05/2016