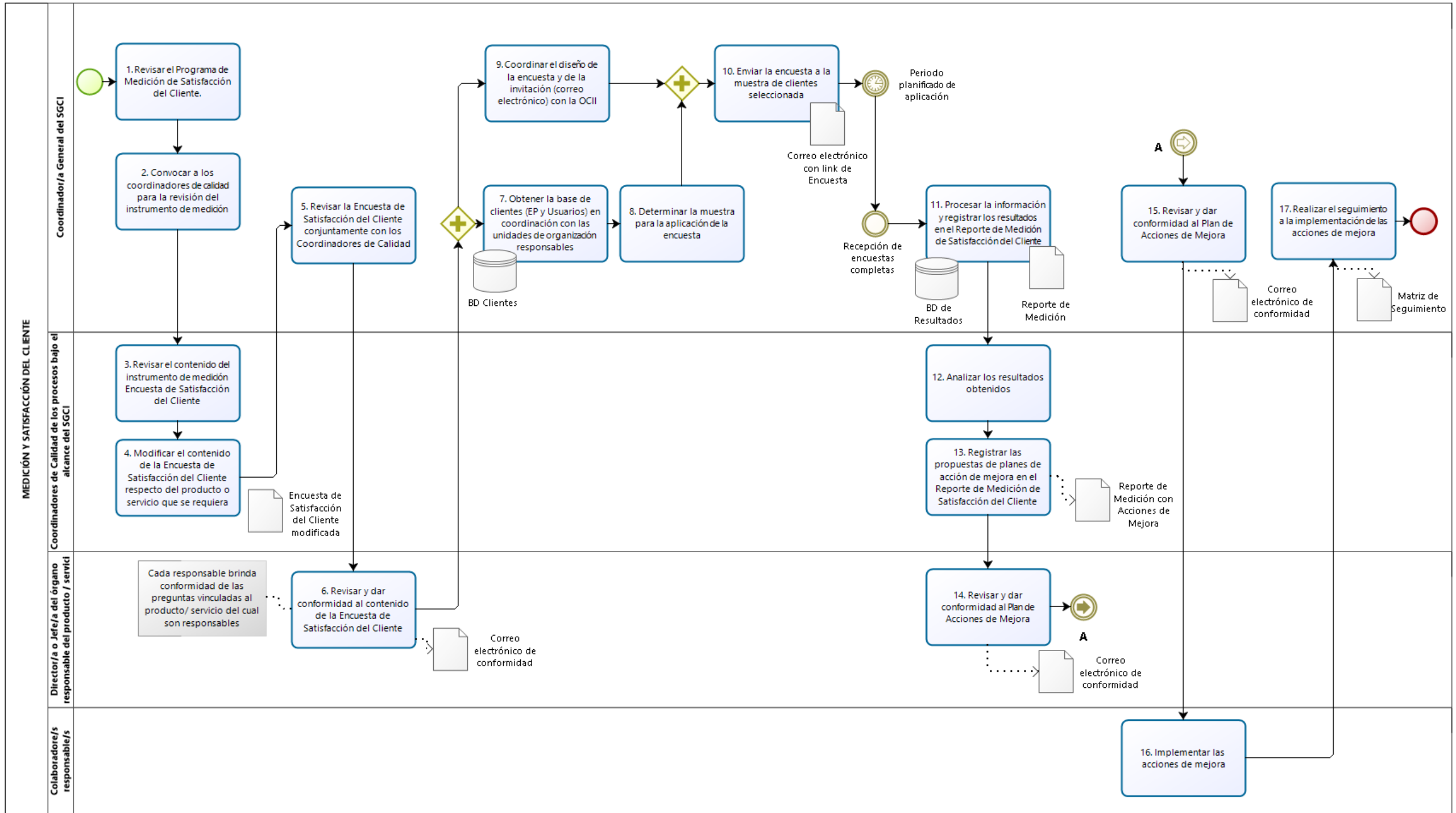


Clasificación del Proceso de Nivel 4	Estratégico	Dueño del Proceso	Jefa (e) de la Unidad de Modernización		
Objetivo	Verificar y medir la percepción y satisfacción de los clientes sobre el grado que se han cumplido sus requisitos, en los productos y/o servicios prestados bajo el alcance del Sistema de Gestión de la Calidad de la Sunass, con la finalidad de identificar oportunidades de mejora.		Alcance	El proceso aplica para todos los procesos bajo alcance del Sistema de Gestión de la Calidad Institucional (SGCI).	
Matriz de Documentos Externos	Ver <u>GDI-MAS-FM003 Matriz de Documentos Externos</u>	Control de Registros	Ver matriz <u>GDI-MAS-FM002 Matriz de Control de Registros del Proceso</u>	Indicadores	Ver <u>GDI-MAS-FM011 Ficha Técnica del Indicador</u>
Controles	<ul style="list-style-type: none"> Verificar que se han registrado en el "Reporte de Medición de Satisfacción del Cliente", las acciones de mejora para el tratamiento del grado de satisfacción obtenido en cada servicio/producto. Verificar que se han implementado las acciones de mejora registradas en el "Reporte de Medición de Satisfacción del Cliente". 				

Proveedores	Entradas	Actividades	Salidas	Clientes
<ul style="list-style-type: none"> Coordinadores de Calidad de los procesos bajo el alcance del SGCI. Proceso: Orientación al Usuario. Clientes. 	<ul style="list-style-type: none"> Programa de Medición de Satisfacción del Cliente. Directorio de las Empresas Prestadoras de los Servicios de Saneamiento. Base de datos de Usuarios de los Servicios de Saneamiento que visitan las áreas de orientación al usuario. Manifestación de Insatisfacción sobre un producto / servicio bajo el alcance del SGCI. Resultados de medición de satisfacción del cliente de años anteriores. 	Ver diagrama del proceso	<ul style="list-style-type: none"> Encuestas de satisfacción del cliente completas. Registros en el Reporte de Medición de Satisfacción del Cliente del SGCI. Invitaciones enviadas a los clientes por correo electrónico para completar la encuesta. Matriz de seguimiento de las acciones de mejora para el tratamiento del grado de satisfacción del cliente 	<ul style="list-style-type: none"> Proceso: Evaluación de desempeño.

Recursos Humanos	Instalaciones	Sistemas Informáticos	Equipos y Unidades de Transporte	Ambiente para la Operación del Proceso
<ul style="list-style-type: none"> Director/a o Jefe/a del órgano responsable del producto/ servicio bajo el alcance del SGCI. Coordinadores de Calidad de los procesos bajo el alcance del SGCI Coordinador/a General del SGCI. Coordinador/a de la OCII. Asistente en fortalecimiento de relaciones institucionales de la DU. Colaboradores/as responsables de implementar las acciones de mejoras . 	Sede Central	<ul style="list-style-type: none"> Office 365 Correo Microsoft Outlook Plataforma TEAMS Google Form 	<ul style="list-style-type: none"> Computadoras personales. Laptops. Impresora multifuncional. 	<ul style="list-style-type: none"> Ambiente ventilado, con buena iluminación, con bajo nivel de ruido. Buen clima laboral, con buenas relaciones interpersonales, con desarrollo de trabajo colaborativo.

Diagrama del Proceso



Control de Cambios

N°	Ítems	Descripción del Cambio
1	-	Versión inicial del documento
2		
3		

Elaborado por:

Sandra Lizeth Díaz Guerra
Especialista en Procesos

Revisado por:

Kelly Elizabeth Paz Orellana
Jefa (e) de la Unidad de Modernización

Aprobado por:

Kelly Elizabeth Paz Orellana
Jefa (e) de la Unidad de Modernización