



“Una certificación hecha a la medida”

“Certificación de Servicios **ServiCert™”:
Control, Evaluación y Mejora de la Calidad de
los Servicios de *su organización***

¿Cómo responde el personal en los "momentos de verdad"?

¿Qué nivel de profesionalismo tiene el personal al ofrecer un servicio o producto?



La calidad del servicio es un elemento estratégico de competitividad y un factor de diferenciación frente a la competencia.

Los indicadores de la calidad de un servicio en una organización permiten tomar decisiones a tiempo .



ServiCert™: Herramienta Estratégica de Gestión



Fortalece la imagen de la marca de su organización

Busca la excelencia en la calidad del servicio prestado

Detecta la oportunidad en la innovación y diferenciación

- Es una herramienta estratégica sencilla de medición de la calidad del servicios prestado.
- Orientada a resultados, con objetivos e indicadores para los compromisos de servicio establecidos con los Clientes
- Permite comunicar y demostrar externamente los compromisos del servicio a través de la verificación y certificación de un Tercero Independiente.
- Permite alinear, controlar y mejorar su estrategia (visión, misión, valores), y comunicarla externamente a través de Compromisos de Servicio.
- Refuerza la imagen de marca y la gestión del servicio y ofrece la máxima transparencia y compromiso con sus Clientes.
- Revisa y verifica durante todo el año los procesos establecidos para los compromisos y atributos de servicio de referencia.





1. Definición del Proyecto

Reuniones con el cliente para determinar los objetivos, requerimientos y parámetros del Servicio.



2. Referencial o estándar

Elaboración de un referencial del servicio para cumplir. Define atributos para ser evaluados



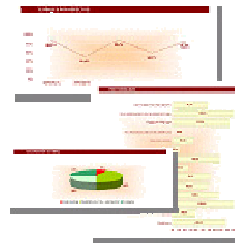
3. Asignación de Evaluadores:

Inspectores de calidad del servicio, Cliente Oculto, y/o auditores según aplique.



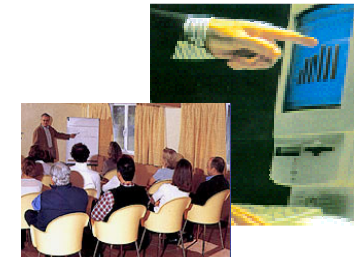
4. Visitas de evaluación

Programa sistemático de visitas para evaluar el servicio determinado en el referencial



5. Entrega de la información

Detallados informes cuantitativos, respaldados y enriquecidos con información cualitativa.



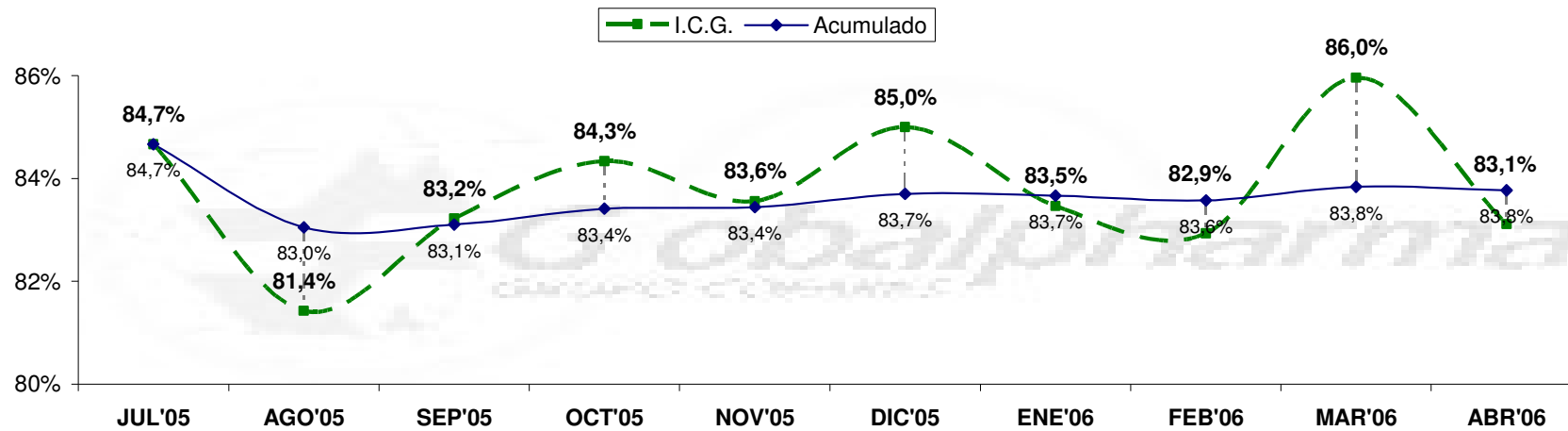
6. Plan de mejora continua

Definir acciones de mejora, incluyendo planes de implicación y motivación de todo el personal.

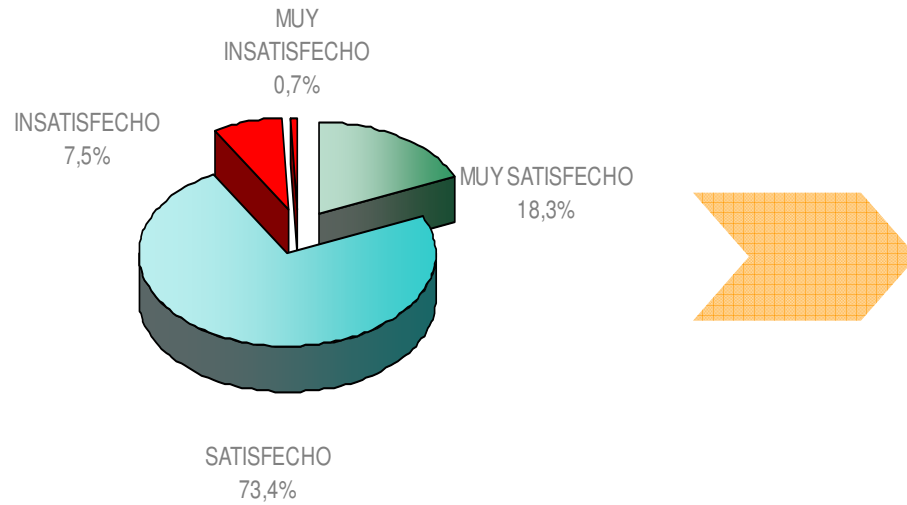
Reportes ServiCert™: controlan el estado de la calidad del servicio.

		JUL'05	AGO'05	SEP'05	OCT'05	NOV'05	DIC'05	ENE'06	FEB'06	MAR'06	ABR'06
20	Calidad de Servicio	85,2%	81,9%	84,3%	87,2%	84,9%	89,5%	89,9%	81,9%	87,3%	89,1%
20	Venta - Argumentación	90,2%	80,8%	83,2%	87,3%	85,5%	85,7%	84,9%	86,4%	88,2%	80,9%
20	Establecimiento	93,0%	93,5%	92,2%	91,1%	92,7%	92,1%	93,2%	92,6%	93,2%	90,0%
20	Merchandising	90,9%	90,9%	90,9%	91,6%	92,3%	89,5%	87,9%	90,2%	94,1%	92,1%
20	Caja	64,0%	60,0%	65,3%	62,8%	62,4%	68,3%	61,3%	63,6%	66,9%	63,4%
100	GLOBAL	84,7%	81,4%	83,2%	84,3%	83,6%	85,0%	83,5%	82,9%	86,0%	83,1%

* Datos mensuales resultantes de la media ponderada de los resultados de las diferentes olas realizadas en cada mes.

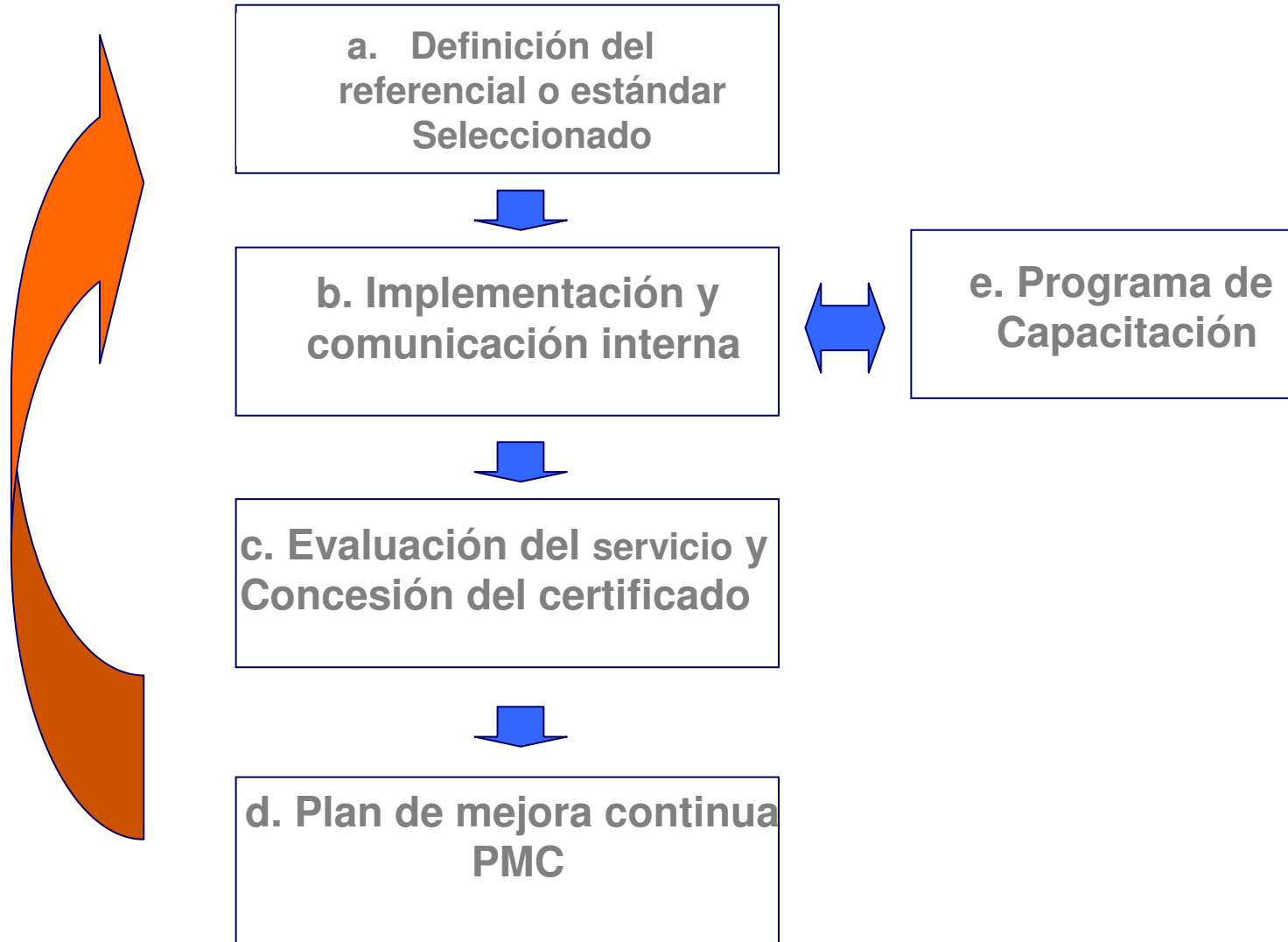


Resumen Ejecutivo: Análisis Y Plan De Mejora Continua



OPORTUNIDAD DE MEJORA PARA LAS SIGUIENTES EVALUACIONES E INNOVACIÓN PARA LA MEJORA CONTINUA

**Evolución
del
referencial**



Ejemplo De Compromisos En Servicios Claves Para Ser Certificados

- Atención al Cliente, acogida y tiempos de espera adecuados en las oficinas.
- Información veraz y oportuna
- Imagen, identificación e infraestructura adecuadas.
- Merchandising adecuado a la imagen de la empresa (diseño)
- Innovación y Tecnificación Continuas.
- Transparencia en la Facturación e información.
- Legalidad en las transacciones comerciales.
- Protección de la información.
- Uso de materias primas naturales.
- Cumplimiento en la garantía ofrecida.



Ejemplo De Comunicacion De Un Compromiso De Servicio En el Certificado ServiCert™

- “Un proceso de comunicación y facturación claro y preciso para los Usuarios”
- “Un proceso seguro en transacciones electrónicas”.
- “Un proceso confiable en el uso de repuestos originales”.
- “Un servicio amable y calido”.
- “Un servicio de acuerdo a lo ofrecido en la publicidad y el contrato”.
- “Uso de materiales naturales y sanos en el alimento”



SGS

ServiCert™

**“PARA LOGRAR LA EXCELENCIA EN SUS
SERVICIOS A SUS CLIENTES”**

**“PARA DIFERENCIARSE DE SU
COMPETENCIA”**

“PARA LA INNOVACION”

“PARA POSICIONAR SU MARCA”

WHEN YOU NEED TO BE SURE

SGS

El Certificado ServiCert™ Comunica Los Compromisos De Servicio

SGS

Certificado Nº 062517/CS

Millennium Hotel
Reservas y facturación de servicios a clientes
Roselló, 28 - Barcelona,
Barcelona

Ha sido evaluado y certificado en relación al cumplimiento de requisitos de seguridad de la información especificados en
"ESTANDAR INTERNACIONAL ISO/IEC 27001:2005"
Edición 11 - 1.1.1

Para los indicadores de servicio de los objetivos de control y controles para
Control de Accesos,
Servicios de Comercio Electrónico,
Conformidad con los Requisitos Legales (LOPD)

Este certificado es válido desde el 11.02.2007
hasta el 11.02.2008
Los detalles de las características certificadas figuran en las 3 hojas anexas

Asíntica por

SGS International Certification S.L. - España

SGS

Características Certificadas

REQUISITOS DE NEGOCIO PARA EL CONTROL DE ACCESOS


Objetivo:
El acceso a la información, a los recursos para el procesamiento de la información y a los procesos de negocio necesarios para la producción y comercialización de medicamentos farmacéuticos.

Control:
Existen políticas de control de acceso establecidas y según norma ISO 27001:2005 (11.1.1) registro de los usuarios (11.2.1) la gestión de sus privilegios (11.2.2) y la gestión de las contraseñas (11.2.3) cumplen las políticas y procedimientos establecidos.

Los derechos de acceso son revisados regularmente (11.2.4)

Los usuarios aplican medidas preventivas contra accesos no autorizados a la información de los clientes e instalaciones (11.3)

Los sistemas críticos para el negocio disponen de entornos aislados y protegidos (11.6.2)



México registered as Certification de Servicios de ISO/IEC
SGS-CI Servicos, S.A.
Tlalpatencia, 23, Edificio Surplex 1
06000 Madrid - España
Tel: 34 91 312 91 80 - Fax: 34 91 312 91 81

SGS

Características Certificadas

CONFORMIDAD CON LOS REQUISITOS LEGALES

Objetivo:
El comercio electrónico contra fraudes, defraudación o intenciones de fraude realizadas por terceros.


Control:
El comercio electrónico contra fraudes, defraudación o intenciones de fraude realizadas por terceros cumple con las obligaciones legales oportunas (10.3.1) en la realización de una transacción (10.3.2) protegida durante su negocio, procesamiento y

El cliente no adquiere los, establece o algún otro instrumento a través del negocio o necesidades en seguridad.

El cliente se refiere a los estándares del negocio, está certificado y es válido por el departamento legal de la empresa (5.1.1)

El cliente se refiere y realiza la protección con contenido mediante medidas que garantizan el cumplimiento legal de los derechos de autor y privacidad (10.1.2)

El cliente se refiere para la protección de los datos de acceso personal y confidencial de los procesos según la Ley Orgánica 15/1999 (LOPD) (5.1.4) y medidas de seguridad para cubrir el riesgo de dispositivos o bases de procesamiento de la información (5.1.5)



México registered as Certification de Servicios de ISO/IEC
SGS-CI Servicos, S.A.
Tlalpatencia, 23, Edificio Surplex 1
06000 Madrid - España
Tel: 34 91 312 91 80 - Fax: 34 91 312 91 81



SGSSGS

México registered as Certification de Servicios de ISO/IEC
SGS-CI Servicos, S.A.
Tlalpatencia, 23, Edificio Surplex 1
06000 Madrid - España
Tel: 34 91 312 91 80 - Fax: 34 91 312 91 81

SGS



¡Gracias por su atención!

Gildardo Edilso González González

Ejecutivo Comercial

SGS COLOMBIA S.A.

Dirección: Calle 14 No. 48 – 33 Oficina 1016

Teléfono: 268 4477 – 352 1603 -3176441213

Fax: 311 5289

Mail: gildardo.gonzalez@sgs.com