



PROCEDIMIENTO

MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

10 Junio 2015

Versión 3

I. PROCEDIMIENTO		
II. Título MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE		III. Código RE-OM-PC 06
		Fecha Última Versión 10 Junio 2015
Elaborado por: Analista de O&M	Revisado por: Jefe de Seguridad Industrial/O&M	Aprobado por: Jefe de Planta Reencauche

Tabla de contenido

1	OBJETIVO	1
2	POLÍTICA	1
3	ALCANCE	1
4	DEFINICIONES	1
5	RESPONSABLES	1
6	REFERENCIAS	1
7	DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	1
8	OBSERVACIONES.....	2
9	ANEXOS	2
10	CONTROL DE CAMBIOS	3

1 Objetivo

Establecer un procedimiento que permita evaluar la satisfacción del cliente, con el fin de mejorar el servicio que se ofrece a los clientes.

2 Política

Hacer un seguimiento a la Calidad de Servicio brindado.

3 Alcance

Se aplica a RECAMIC.

4 Definiciones

N/A

5 Responsables

El Representante de la Dirección controla las actividades descritas en este procedimiento.

6 Referencias

Manejo de Servicio No Conforme **RE-OM-PC05**

7 Descripción del procedimiento

1. El encargado de realizar las encuestas enviará por correo electrónico la “Encuesta para medir la satisfacción del cliente” **RE-OM-TC03**, a los clientes, una vez al año, y en caso de no tener respuesta llamará a la persona de contacto de la empresa y realizará la encuesta.

2. Se evaluará cada respuesta de la siguiente forma:
(5) Muy satisfactorio
(4) Satisfactorio
(3) Regular
(2) Malo

(1) Muy Malo

3. Si alguna respuesta está entre Regular a Muy Malo, la persona encargada de las encuestas, preguntará al cliente los motivos de dicha calificación con la finalidad de conocer en detalle su queja o reclamo.
4. Se sumará el puntaje de todas las respuestas y se dividirá para el número de preguntas contestadas, obteniendo el porcentaje de satisfacción del cliente.
5. Evidenciamos la satisfacción del cliente porque el promedio de la calificación de la encuesta obtiene una puntuación del 80% o superior.
6. Se informa a la Gerencia General para ser difundido en la reunión de calidad y evidenciado en el “Acta de revisión por la Dirección”.
7. Se analizarán las respuesta obtenidas de las preguntas Regular a Muy Malo y si amerita el caso se llenará un formulario “Solicitud de Acción Correctiva” **RE-OM-TC07**. Se llenan los datos del cliente y los datos de la inconformidad presentada.
8. Se realiza seguimiento y se toman las medidas de acuerdo al procedimiento “Manejo de Servicio no conforme” **RE-OM-PC05**.
9. El resultado de acción tomada son informadas a la Gerencia General y discutidas en la Reunión de Revisión del Sistema y se dejará evidencia en el “Acta de revisión por la Dirección”.

8 Observaciones

N/A

9 Anexos

No.	Descripción	Código
1	Encuesta para medir la satisfacción del cliente	RE-OM-TC03
2	Solicitud de Acción Correctiva	RE-OM-TC07
3	Acta de revisión por la Dirección	

10 Control de Cambios

Versión	Fecha	Ubic.	Información pertinente del cambio	Antes	Rev.	Aprob
1	10/02/14	-----	-----	Documento Original	MPE	JPI
2	10/07/14	7.1	El encargado de realizar las encuestas enviará por correo electrónico la "Encuesta para medir la satisfacción del cliente" RE-OM-TC03 , a los clientes, una vez al año, y en caso de no tener respuesta llamará a la persona de contacto de la empresa y realizará la encuesta	El encargado de realizar las encuestas enviará la "Encuesta para medir la satisfacción del cliente" RE-OM-TC03 , a los clientes, una vez al año.	MPE	JPI
3	10/06/15	Item 9	Se agrega tabla de registro de control de cambios se acuerda a modificación de procedimiento RE-OM-PC 01	La tabla estaba incompleta	MPE	COR