

Satisfacción del cliente

Aprobado por: **Firma**

Nombre y cargo

Elaborado por: **Firma**

Nombre y cargo

Fecha	Modificaciones	Sustituye a revisión

Copia controlada SI NO

Copia distribuida a :

Nombre, dirección, teléfono, fax y Web de la Empresa

Indice

Página

1 Objeto y alcance

2 Responsabilidades

3 Definiciones

4 Método operativo

5 Documentos relacionados

6 Registros

7 Anexos

Logo de la Empresa	Satisfacción del cliente	Id. del doc: PR13 Resp: posición Rev: fecha
--------------------	---------------------------------	---

1. Objeto y alcance

Este procedimiento tiene por objeto los métodos empleados en **la empresa** para obtener y analizar la información relativa a la percepción del cliente de los productos y servicios ofrecidos.

Es de aplicación a los análisis que se realizan con este y a los empleados que participan en ellos.

2. Responsabilidades

La Dirección es responsable de determinar los métodos apropiados a establecer para conocer la satisfacción del cliente, supervisarlos, analizarlos y tomar medidas para su mejora.

El **Responsable de calidad** es responsable del análisis de datos y de la preparación de informes para revisión por parte de la Dirección.

Todos los empleados, en la medida de sus posibilidades, son responsables de obtener la opinión del cliente en cualquier circunstancia.

3. Definiciones

Cliente

Organización o persona que recibe un producto o servicio.

Satisfacción del cliente

Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.

Queja

Manifestación de insatisfacción administrativa o técnica por parte del cliente que no requiere de acción posterior.

Reclamación

Manifestación de insatisfacción administrativa o técnica por parte del cliente que requiere de algún tipo de acción posterior.

6. Registros

Formularios y Registros	Identificación	Tiempo de archivo	Lugar de archivo
R-1-PR13	Informe de quejas del cliente	3 años	Dpto. de calidad
R-2-PR13	Informe de reclamación del cliente	3 años	Dpto. de calidad
R-3-PR13	Cuestionario de Satisfacción del cliente (defínalo según sus necesidades)	3 años	Dpto. de calidad

7. Anexos

Ninguno. (Aquí puede incluir el diagrama de flujo que describa el procedimiento)