



ACTIVIDADES PROCESO DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Nº: PC6

Propietario: Juan A. Anguita Ruano

Fecha: 09/04/18

Rev: 04

Nº Orden	Actividad	Responsable	Documentación de referencia	Registro / Documento
1	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE			
Con este proceso queremos medir el grado de satisfacción de nuestros clientes				
1.1	Preparación de la encuesta	Administración	Encuesta años anteriores	
Identificar cuales son las lagunas para mejorarlas. Como base de partida se usa el documento del año anterior				
1.2	Selección de Receptores	Administración	Informes de facturación por clientes, Encuestas de años anteriores	
Se tendrá en cuenta para la selección, la evolución del negocio con el cliente y las respuestas de la encuesta del año anterior Colaboran responsables departamentales				
1.3	Realización de encuesta	Responsables departamentales		PC6R1 Cuestionario de satisfacción del cliente
La recogida de datos se puede efectuar de diversas formas (a elegir por el responsable departamental): Vía mail, fax, o bien mediante visita personal por parte del responsable a las instalaciones del cliente (la visita debe ser concertada previamente con su interlocutor). Esta última vía de recogida de datos debe ser tenida en cuenta como preferencial en el caso de clientes estratégicos o de una importancia relevante.				
1.4	Recepción de la encuesta	Administración	PC6R1 Cuestionario de satisfacción del cliente	
El propietario del proceso clasifica y ordena la información obtenida.				
1.5	Explotación de datos	Administración	PC6R1 Cuestionario de satisfacción del cliente	PC6R2
Mediante programa informático diseñado al respecto.				
1.6	Análisis y propuestas de acción	Responsables departamentales	PC6R2, Volumen de facturación, incidentes de calidad, etc	
Se presentan los resultados al comité de dirección y se toman acciones para la mejora (Estas acciones serán consideradas con especial interés en el caso de clientes con puntuación inferior a 5)				
1.7	Realimentación a clientes	Responsables departamentales		
Visita a los clientes con puntuación en alguna de las áreas inferior a 5 por el responsable departamental y Gerencia (en caso de que se estime necesario). Presentación de resultados y acciones.				
2	RIESGOS Y OPORTUNIDADES			
Se planifican: Las acciones para abordar riesgos y oportunidades; así como la manera de: 1) integrar e implementar las acciones en los procesos de nuestro Sistema de gestión de la Calidad 2) evaluar la eficacia de estas acciones. Las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades serán proporcionales al impacto potencial en la conformidad de los productos y los servicios.				



ACTIVIDADES PROCESO DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Nº: PC6

Propietario: Juan A. Anguita Ruano

Fecha: 09/04/18

Rev: 04

Nº Orden	Actividad	Responsable	Documentación de referencia	Registro / Documento
2.1	Planificación de las acciones para abordar riesgos y oportunidades	Calidad		PE1D8 Criterios de evaluación Riesgos y oportunidades
Se establecen unos criterios para la planificación de riesgos y oportunidades				
2.2	Evaluación y análisis de los riesgos y oportunidades	Comité de Dirección		PE1D9 Evaluación y análisis de riesgos y oportunidades
2.3	Evaluación de la eficacia de las acciones	Gerente		Acta de Revisión por la Dirección