

Proyecto de Fin de Carrera

(SC) Satisfacción Cliente

Procedimientos

Implantación de un Sistema de Gestión de Calidad ISO 9003:2004 en una Empresa de Desarrollo Software

Procedimientos

Jorge Rodríguez Martínez-Zaldívar

HISTORIAL DE CAMBIOS

Fecha modificación	Cambios	Responsable	Nomenclatura

8 Evaluación Satisfacción del Cliente

8.1 Objeto y Alcance

El objeto de este procedimiento es establecer una sistemática para valorar el grado de satisfacción de los clientes para los productos y servicios comercializados.

La organización define y establece un proceso de medición de la satisfacción del cliente. Este proceso comprende las siguientes actividades

- **Planificación**
- **Ejecución.**
- **Análisis y planificación de acciones correctivas**
- **Comunicación de los resultados e implantación de acciones correctivas**
- **Seguimiento**

8.2 Documentación de Referencia.

- ISO 9001:2000. Capítulo 8.2.1 SATISFACCION DEL CLIENTE
- CMMI v1.2. Disponible en la siguiente dirección: <http://www.sei.cmu.edu/cmmi/models/> Área Seguimiento y Control Proyectos (PMC) , Aseguramiento Nivel 2 de Madurez.
- Análisis requerimientos Normas ISO/CMMI.
- Manual de Calidad de IT.

8.3 Desarrollo.

8.3.1 Planificación

Esta fase engloba la confección del cuestionario de la encuesta sobre satisfacción de los clientes y la planificación de la forma de remitir dicha encuesta a aquellos.

El contenido de la encuesta deberá incluir:

- Preguntas destinadas a obtener la retroalimentación del cliente en aquellos puntos que la organización vea débiles.
- Preguntas que ayuden a validar la aceptabilidad de los resultados de sus métricas de la calidad y que faciliten el establecimiento de valores objetivos.
- Las preguntas se deberán de estructurar en bloques lógicos.

El departamento de Calidad conjuntamente con el Departamento de Marketing diseñaran dicho cuestionario y se remitirá vía internet a los clientes.

8.3.2 Ejecución.

Durante esta fase se remite la encuesta de satisfacción a los clientes seleccionados.

Se dará un margen a los clientes de 3 semanas para proporcionar sus respuestas para aceptar las respuestas.

El departamento de Calidad proporcionará un informe de resumen global de las respuestas. Concluirá con un acuse de agradecimiento a todos aquellos clientes que respondieron a dicho cuestionario incluyendo (si procede) las acciones correctivas tomadas.

8.3.3 Análisis y Planificación de acciones correctivas

El departamento de Calidad realizará un análisis previo y una planificación de las acciones correctivas necesarias, siempre en coordinación y con la participación de todos los departamentos relacionados con el elemento o proceso concreto objeto de evaluación.

8.3.4 Comunicación de los resultados e implantación de acciones correctivas

Una vez analizados los resultados de la encuesta y formulado un plan de acciones correctivas, la información se pone en conocimiento de la alta dirección para asegurarse de que se cuenta con su aprobación para las acciones correctivas previstas.

Los resultados de las encuestas y acciones correctivas se notificarán a los empleados vía email o con alguna reunión de grupos, porque resulta fundamental a la hora de implantar dichas acciones.

También se comunicará vía email a los clientes de un resumen con los resultados de la encuesta y sus acciones correctivas tomadas.

8.3.5 Seguimiento.

Se analizan los resultados de la siguiente encuesta sobre la satisfacción de los clientes, para determinar si se ha producido alguna mejora con respecto a los niveles de satisfacción registrados anteriormente.

8.4 Responsabilidades

Responsable de Calidad

- Gestionar el sistema de medida de satisfacción del cliente
- Establecer indicadores y objetivos analizando los resultados y emprendiendo acciones de mejora.
- Definir el cuestionario y realizar la distribución

Departamento de Marketing

- Definir el cuestionario

Gerente

- Establecer los indicadores y objetivos.
- Aprobación del cuestionario final

8.5 Registros

- **Cuestionario Satisfacción cliente. RG.SC.CuestionarioXXX**
- **Acciones correctivas.** (Ver procedimiento Requisitos de clientes)
REG.RQ.HS.ProductoXXX