

	PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS DE CALIDAD	Nº: POC-8.2-1 PAGINA: 1 de 4 Nº REVISION: 0 FECHA EMISIÓN: 21/06/04
TITULO: SASTIFACCION DEL CLIENTE		

INDICE

1. OBJETO
2. ALCANCE
3. RESPONSABILIDADES
4. PROCEDIMIENTO
 - 4.1. ATENCION DE RECLAMACIONES
 - 4.2. MEDIDA DE LA SATISFACCION DEL CLIENTE
5. REGISTROS
6. REFERENCIAS
7. ANEXOS

REVISION	FECHA	REVISADO	APROBADO	MODIFICACIONES
0	21/06/04			TODAS (ELABOR. S.G.C.)

	PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS DE CALIDAD	Nº: POC-8.2-1 PAGINA: 2 de 4 Nº REVISION: 0 FECHA EMISIÓN: 21/06/04
TITULO: SASTIFACCION DEL CLIENTE		

1. OBJETO

El presente procedimiento tiene por objeto describir la metodología a seguir en **La Organización** para el tratamiento eficaz de las reclamaciones de clientes como consecuencia del incumplimiento de las condiciones contractuales y para realizar la medida del grado de satisfacción de los mismos.

2. ALCANCE

Este procedimiento se aplicará a todas las acciones impulsadas por **La Organización** que se inicien como consecuencia del tratamiento eficaz de las reclamaciones de clientes o por la necesidad de medir el grado de satisfacción de éstos.

3. RESPONSABILIDADES

La Gerencia tiene la responsabilidad de resolver, con el apoyo del Jefe de Calidad, las reclamaciones de los clientes. También es responsable de gestionar el proceso de medida de la satisfacción de los clientes junto con el Jefe de Calidad.

4. PROCEDIMIENTO

4.1. ATENCION DE RECLAMACIONES

Cualquier reclamación de los clientes de **La Organización** será puesta en conocimiento del Jefe de Calidad, que la documentará adecuadamente, gestionándola como se indica a continuación.

1. DESCRIPCION

Cuando el Jefe de Calidad tiene conocimiento de una reclamación de un cliente, se reúne con la Gerencia y documenta el hecho en un "Parte de Reclamación", decidiendo si ésta es consecuencia de un incumplimiento de las condiciones contractuales por parte de **La Organización**.

En caso negativo, se documenta el hecho, se comunica la decisión al cliente y se cierra el Parte.

2. CAUSA

A continuación, analizan las causas que han provocado la reclamación y las documentan.

	PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS DE CALIDAD	Nº: POC-8.2-1 PAGINA: 3 de 4 Nº REVISION: 0 FECHA EMISIÓN: 21/06/04
TITULO: SASTIFACCION DEL CLIENTE		

3. ACCION

Tras ello, se definen la acción a aplicar para resolver dichas causas.

Se establecen las responsabilidades de la aplicación de la acción y se fija el plazo máximo en que debe estar totalmente aplicada.

Asimismo, de ser necesario, se establecerá la acción resolutoria (inmediata) para resolver la reclamación.

4. SEGUIMIENTO

Durante el plazo de aplicación, el Jefe de Calidad recogerá las observaciones significativas que considere oportunas sobre la puesta en práctica de la acción y los resultados obtenidos.

5. CIERRE

Una vez terminada la puesta en práctica de la acción, el Jefe de Calidad comprueba su eficacia. De asegurarse ésta, procede al cierre eficaz de la misma. En caso contrario, se procedería a reiniciar el proceso antes descrito

4.2. MEDIDA DE LA SATISFACCION DEL CLIENTE

Para determinar el grado de satisfacción de los clientes respecto a los productos suministrados por **La Organización**, se empleará el “Cuestionario de Satisfacción” (Anexo II) creado a tal efecto. Este cuestionario será mandado a todos los clientes. Y se evaluara de la siguiente forma:

El criterio a seguir para realizar el muestreo de clientes será el siguiente:

- a) De izquierda a derecha en todas las preguntas, la puntuación será de :
Diez.
Siete.
Cinco.
Dos con cinco.
- b) se ponderara la media aritmética de la suma de todas las preguntas, debiendo sacar como mínimo un valor de cuatro en todos los cuestionarios.

	PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS DE CALIDAD	Nº: POC-8.2-1 PAGINA: 4 de 4 Nº REVISION: 0 FECHA EMISIÓN: 21/06/04
TITULO: SASTIFACCION DEL CLIENTE		

Una vez cumplimentados los Cuestionarios, el Jefe de Calidad procederá a analizar los resultados obtenidos y a compararlos con los últimos datos disponibles. Las conclusiones extraídas deberán quedar registradas.

El Jefe de Calidad decidirá la conveniencia de aplicar métodos estadísticos, gráficos o cualquier otro para realizar estos análisis.

En caso de plantearse la necesidad de establecer acciones correctivas o preventivas a raíz de los resultados obtenidos, la sistemática a seguir será la recogida en el POC-8.5-1.

5. REGISTROS

Este procedimiento genera los siguientes registros de la calidad:

- “PARTES DE RECLAMACIÓN”

Los Partes serán archivados por el Jefe de Calidad, quedando codificados tal y como sigue:

RC-NN/XX

donde:

- RC: pareja alfanumérica que representa la “Reclamación de Cliente”
- NN: nº correlativo que comienza con 1 cada año.
- XX: cifras más significativas del año en curso.

- “CUESTIONARIOS DE SATISFACCION”

Los cuestionarios son archivados por el Jefe de Calidad y se codifican por el nombre del cliente y el año.

6. REFERENCIAS

No existen

7. ANEXOS

- I/ “PARTE DE RECLAMACIÓN”
- II/ “CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN ”

**PROCEDIMIENTOS
OPERATIVOS
DE CALIDAD**

Nº: POC-8.2-1

PAGINA: 5 de 4

Nº REVISION: 0

FECHA EMISIÓN:21/06/04

TITULO: SASTIFACCION DEL CLIENTE