

ECV	MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE Y GESTIÓN DE RECLAMACIONES	Revisión: 00
		Fecha: 06/04/06
		Página: 1 de 1

<p>PGC005: MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE Y GESTIÓN DE RECLAMACIONES</p>
--

CONTROL DE MODIFICACIONES		
REVISIÓN	FECHA	MODIFICACIONES
00	06-04-06	Creación del Procedimiento

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Responsable de Calidad	Responsable de Calidad	Gerente

ECV	MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE Y GESTIÓN DE RECLAMACIONES	Revisión: 00
		Fecha: 06/04/06
		Página: 2 de 2

ÍNDICE	Página
1. - <i>OBJETO</i>	3
2. - <i>ALCANCE</i>	3
3. - <i>REFERENCIAS</i>	3
4. - <i>DEFINICIONES Y ABREVIATURAS</i>	3
5. - <i>DESCRIPCIÓN</i>	4
5.1.- <i>GESTIÓN DE LAS INCIDENCIAS</i>	4
5.2.- <i>MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES</i>	4
6.- <i>ANEXOS</i>	5
7.- <i>REGISTROS</i>	8

ECV	MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE Y GESTIÓN DE RECLAMACIONES	Revisión: 00
		Fecha: 06/04/06
		Página: 3 de 3

1. - OBJETO.

El objeto del presente procedimiento es definir el método de trabajo aplicado para realizar la medición y evaluación del nivel de satisfacción de nuestros clientes, con respecto a la calidad del producto y servicios proporcionados, así como establecer los pasos a seguir en la gestión de las incidencias que nuestros clientes nos comunican.

2. - ALCANCE.

La medida y seguimiento de la satisfacción del cliente se realizará sobre todos aquellos aspectos del servicio y productos que la ECV suministra a sus clientes, en relación a las actividades definidas en el alcance del sistema de gestión de calidad.

3. - REFERENCIAS.

Punto 8.2.1 del Manual de Calidad.

4. – DEFINICIONES Y ABREVIATURAS.

Cliente: persona física o jurídica que ha realizado al menos una vez, una operación de compra de los productos que la ECV comercializa.

Incidencia: falta de concordancia entre el producto / servicio acordado con el cliente y/o establecido por la Dirección y el producto / servicio realmente ofrecido.

Satisfacción de clientes: percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.

Requisitos: necesidad o expectativas establecidas.

ECV	MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE Y GESTIÓN DE RECLAMACIONES	Revisión: 00
		Fecha: 06/04/06
		Página: 4 de 4

5. - DESCRIPCIÓN

5.1.- GESTIÓN DE INCIDENCIAS

Las incidencias pueden llegar a través de los agentes comerciales, fax, correo ordinario o electrónico o por teléfono. Cuando llega directamente a la oficina de la ECV, la persona que la recibe registra los datos del cliente y el motivo de la incidencia en el documento Hoja de incidencias (ver anexo II).

Las incidencias se guardan por duplicado en la carpeta INCIDENCIAS en el caso de una incidencia que afecta a un requisito particular del cliente y junto con la documentación personal de cada cliente.

Las incidencias son revisadas mensualmente por el Responsable de calidad, quien determina la relevancia de las mismas y anota los comentarios oportunos en el espacio que el documento Hoja de incidencias tiene habilitado al efecto. En las reuniones de la Dirección, los casos pertinentes se plantean para la posible toma de decisiones.

Las devoluciones de producto se tramitan de acuerdo al Procedimiento de tratamiento de no conformidades PGC017.

5.2.- MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES

Existen diferentes vías de medida de la percepción de la satisfacción de los clientes por parte de la organización y que se detallan a continuación:

- Cuestionarios de satisfacción y reclamaciones de clientes.
- Información aportada por personas en contacto con la ECV.

Cuestionarios de Satisfacción:

La estructura de estos cuestionarios estará definida por el responsable de Calidad, junto con la Gerencia, quienes definirán, cuando lo consideren necesario, su adaptación en función del tipo de cliente al que vayan dirigidos.

ECV	MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE Y GESTIÓN DE RECLAMACIONES	Revisión: 00
		Fecha: 06/04/06
		Página: 5 de 5

La información recogida en los cuestionarios será recogida y analizada, en principio, con carácter anual, pudiendo no obstante realizarse con una frecuencia mayor si se estima oportuno por el Responsable de Calidad, discutiéndose en los Comités de Calidad.

Criterios de envío:

El Responsable de Ventas realiza la selección de unos cien clientes (numero variable según año y criterio del Responsable de Ventas) y comunica el listado al Departamento de calidad que envía las encuestas por correo a cada cliente al finalizar el primer trimestre de cada año. La encuesta se adjunta en el anexo I de este procedimiento.

Recogida y análisis de cuestionarios:

Aquellos cuestionarios que se reciban correctamente cumplimentados, serán analizados por el Responsable de Calidad, que elabora un informe donde se recogen las conclusiones, presentándose éstas a la Dirección en los comités de Calidad, donde se deciden las acciones a emprender, el responsable y el plazo.

El Responsable de Calidad tratará en la medida de lo posible (mediante el seguimiento de la devolución de cuestionarios) de que se obtenga una respuesta de al menos un 50 %

Información aportada por personas en contacto con los clientes.

Los distintos responsables de la organización que mantengan contacto directo con los clientes (agentes comerciales, directivos,...) poseen información sobre la percepción de éste sobre el servicio y/o producto suministrado, por lo que dicha información debe ser puesta en común y analizada.

6- ANEXOS

Anexo I: Cuestionario de Satisfacción de Clientes

Anexo II: Hoja de incidencias

ECV	MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE Y GESTIÓN DE RECLAMACIONES	Revisión: 00
		Fecha: 06/04/06
		Página: 6 de 6

Anexo I: Cuestionario de Satisfacción de Clientes

ECV	CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	Código: R005
		Revisión: 00
		Página 1 de 1.

Estimado cliente, le rogamos rellene este CUESTIONARIO DE CALIDAD para proporcionarnos información que nos ayude a evaluar y mejorar nuestros servicios. *Gracias por su sinceridad.*

Persona que rellena el cuestionario:

.....

Puesto que ocupa:

.....

Fecha:

.....

Puntúe de 1 a 5 (1: muy insatisfecho...5: muy satisfecho)

Tiempo para ser atendido	
Asesoramiento recibido sobre el producto/servicio	
Cumplimiento plazo de entrega	
Estado general del producto a la entrega	
Presentación del producto	
Relación calidad/precio	
Atención telefónica	
Trato comercial	
Sin considerar el precio, ¿cómo nos valora frente a nuestra competencia?	

¿Existen productos o servicios que necesita, y habitualmente no encuentra en la ECV? (marque con una X lo que proceda)

Si No

En caso afirmativo, indique cuales:

¿Encuentra a nuestra empresa capacitada para abordar en un futuro próximo éstos otros productos y servicios?

Si No

Finalmente, le agradeceremos comentarios y sugerencias que nos ayuden a mejorar:

Este cuestionario será tratado como información confidencial

ECV	MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE Y GESTIÓN DE RECLAMACIONES	Revisión: 00
		Fecha: 06/04/06
		Página: 8 de 8

7- REGISTROS

REGISTRO	UBICACIÓN	PERÍODO DE RETENCIÓN	RESPONSABLE DE ARCHIVAR
Hoja de incidencias (R004)	Administración: - Carpeta INCIDENCIAS - Carpeta de cliente	3 años	Persona que resuelve la reclamación
Cuestionario de Satisfacción de clientes (R005)	Calidad		Responsable de Calidad

This document was created with Win2PDF available at <http://www.win2pdf.com>.
The unregistered version of Win2PDF is for evaluation or non-commercial use only.
This page will not be added after purchasing Win2PDF.