

| | | |
|-----------------|---|--|
| KTKAN SL | PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES | P-KTN-10 EDICIÓN 1 REVISIÓN FECHA ENERO 2009 Página 1 de 3 |
|-----------------|---|--|

| CUADRO DE CONTROL | | |
|--------------------------------|-------|----------------------|
| EMITIDO Y REVISADO POR: | | APROBADO POR: |
| Nombre: Fernando Madrid Ramos | | Nombre: |
| Dpto.: Calidad | | Dpto.: Gerencia |
| Firma: | | Firma: |
| Fecha: Enero 2009 | | Fecha: Enero 2009 |
| REVISIONES | | |
| Rev. anterior | Fecha | Causa de revisión |
| | | |
| | | |
| | | |

INDICE

| | |
|------------------------|--------|
| 1.- Objeto | Pág. 2 |
| 2.- Alcance | Pág. 2 |
| 3.- Referencias | Pág. 2 |
| 4.- Descripción | Pág. 2 |
| 5.- Formato | Pág. 3 |

| | | |
|-----------------|---|--|
| KTKAN SL | PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES | P-KTN-10 EDICIÓN 1 REVISIÓN FECHA ENERO 2009 Página 2 de 3 |
|-----------------|---|--|

1. OBJETO

El objeto de este procedimiento es establecer una sistemática para valorar el grado de satisfacción de los clientes de cara a los servicios ofrecidos por **KTKAN SL**

2. ALCANCE

A todos los clientes de **KTKAN SL** en el grado que se describe en este procedimiento, según los criterios del Responsable de Calidad y del Gerente, y en función de las relaciones establecidas con los mismos.

3. REFERENCIAS

- Manual de Gestión de la Calidad, cap. 8.
- P-KTN-02 *Gestión Comercial*
- P-KTN-06 *Tratamiento de No Conformidades*.

4. DESCRIPCION

Como medida para la evaluación de la satisfacción de los clientes **KTKAN SL** hace uso de los siguientes indicadores:

1.- Reclamaciones de clientes. Las reclamaciones efectuadas por los clientes son dirigidas al Responsable del Dpto. Comercial. Estas reclamaciones serán comunicadas al Responsable de Calidad que según su criterio decidirá si se trata de una No Conformidad y procederá a emitir el *Informe de No Conformidad* correspondiente siguiendo la sistemática descrita en P-KTN-06 *Tratamiento de No Conformidades*.

2.- Cuestionarios de evaluación de la satisfacción del cliente. El Dpto. de Calidad realiza encuestas anuales a aquellos clientes con los que mantiene relaciones comerciales frecuentemente (cliente habitual). Estas encuestas las realiza el Responsable de Calidad mediante envío por e-mail, correo ordinario, fax o a través del teléfono del *Cuestionario de Evaluación de la Satisfacción del cliente* (F-11/01).

Los resultados que arrojan los cuestionarios y las reclamaciones de clientes, será un tema tratado en la reunión para la revisión del Sistema de Calidad y permitirán establecer conclusiones acerca de la satisfacción de los clientes.

| | | |
|-----------------|---|---|
| KTKAN SL | PROCESO DE EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE | P-KTN-10 REVISIÓN 1 FECHA 15-09-08 Página 3 de 3 |
|-----------------|---|---|

5. ANEXOS

- *Cuestionario de Evaluación para la Satisfacción del cliente* F-10/01.