

LOGOTIPO DE LA EMPRESA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS P8.01	Fecha emisión: Revisión: Fecha revisión: Hoja 1 de 4
---------------------------	--------------------------------------	---

EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

OBJETO
ALCANCE
REFERENCIAS
DESCRIPCIÓN
RESPONSABILIDADES
REGISTROS
ANEXOS

Preparado por:	Aprobado por:
----------------	---------------

LOGOTIPO DE LA EMPRESA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS P8.01	Fecha emisión: Revisión: Fecha revisión: Hoja 2 de 4
---------------------------	--------------------------------------	---

OBJETO

Evaluar el grado de satisfacción conseguido en el cliente a fin de poder detectar posibles fallos y actuar en consecuencia para poder mantener una mejora continua.

ALCANCE

Esta evaluación se hará en todos los trabajos contratados.

REFERENCIAS

- Manual de Calidad de METAL
- Norma UNE-EN-ISO 9001:2000
- P-7.04: Reclamaciones del cliente.

DESCRIPCIÓN

El responsable de calidad es el encargado de entregar y recoger el cuestionario al cliente, estudiarlo e iniciar las actuaciones necesarias que se deriven del mismo.

Los resultados de este cuestionario son comunicados a los jefes de los departamentos afectados.

Trimestralmente se recopilan y analizan los resultados a fin de evaluar el avance y la efectividad de las actuaciones tomadas.

RESPONSABILIDADES

Quedan definidas en las instrucciones correspondientes.

LOGOTIPO DE LA EMPRESA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS P8.01	Fecha emisión: Revisión: Fecha revisión: Hoja 3 de 4
---------------------------	--------------------------------------	---

REGISTROS

No se generan registros.

ANEXO

Anexo I: Cuestionario de Calidad.

LOGOTIPO DE LA EMPRESA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS P8.01	Fecha emisión: Revisión: Fecha revisión: Hoja 4 de 4
---------------------------	--------------------------------------	---

Anexo I: Cuestionario de Calidad.

LOGOTIPO DE LA EMPRESA	CUESTIONARIO DE CALIDAD	Fecha: Rev:
---------------------------	-------------------------	--------------------

Para: _____

A/A: _____

*Como cliente de METAL opinión es muy importante para nosotros. Agradecemos su colaboración.
Puntúe los apartados del 1 al 5 en función del grado de satisfacción logrado.*
1=insatisfecho 2=poco satisfecho 3=medianamente satisfecho 4=satisfecho 5=muy satisfecho

Satisfacción general con los trabajos desarrollados	
Cumplimiento de los requisitos acordados	
Cumplimiento de plazos	
Trato y atención recibidos	
Forma de pago establecida	
Relación calidad-precio	
Condiciones de entrega del producto	
Cumplimiento de las medidas de seguridad en obra	
Orden y limpieza en la obra	
Recomendaría nuestros servicios a otras empresas	
Sugerencias	

Fax: 954 68 96 34

e-mail