

	ATENCIÓN AL CLIENTE	PGC 8.02
		Rev. 0 Fecha: 08/01/04
		Pág 1 de 1

***PGC 8.02***

***ATENCIÓN AL CLIENTE***

<b>REVISADO POR:</b>	<b>APROBADO POR:</b>
Responsable de Calidad	Gerencia

	ATENCIÓN AL CLIENTE	PGC 8.02
		Rev. 0 Fecha: 08/01/04
		Pág 2 de 2

**ÍNDICE**

1.— OBJETO ..... 3  
2.— ALCANCE ..... 3  
3.— DESCRIPCIÓN ..... 3  
    3.1. Tratamiento de Reclamaciones ..... 3  
    3.2 Calidad del Servicio percibida por los Clientes ..... 4  
4.— RESPONSABILIDADES ..... 4  
5.— ANEXOS ..... 5  
ANEXO I: Encuesta de Satisfacción ..... 6

REVISIÓN	FECHA	MODIFICACIONES
0	08/01/04	Creación del Procedimiento

	ATENCIÓN AL CLIENTE	PGC 8.02
		Rev. 0 Fecha: 08/01/04
		Pág 3 de 3

## 1.- OBJETO

Describir la sistemática establecida en ECOA para:

- Asegurar la adecuada recepción y resolución de las reclamaciones planteadas por nuestros clientes, buscando eliminar las causas de las mismas, así como para introducir mejoras a fin de conseguir la satisfacción total de los mismos.
- Realizar el seguimiento de la calidad de los servicios prestados y percibida por nuestros clientes mediante la realización de encuestas de satisfacción entre los mismos.

## 2.- ALCANCE

Este procedimiento es de aplicación general a aquellas tareas desempeñadas por el personal de ECOA para la realización y análisis de encuestas de satisfacción a los clientes, y el tratamiento de reclamaciones.

## 3.- DESCRIPCIÓN

### 3.1. Tratamiento de Reclamaciones

La recepción, tratamiento y resolución de las reclamaciones de los clientes es uno de los factores principales para conseguir la satisfacción de los mismos, que es uno de los objetivos básicos de ECOA.

Deben considerarse reclamaciones, toda comunicación escrita o verbal recibida del cliente y que se considere como una insatisfacción del mismo por parte de Calidad.

La adecuada tramitación y contestación de las reclamaciones de los clientes tiene varias consecuencias importantes:

- Mejora de prestigio e imagen de ECOA
- Eliminación de las causas que han producido la reclamación
- Evitar pérdida de Clientes
- Mejora del Sistema de Calidad

Las reclamaciones del cliente por lo general son recibidas por los Jefes de Obra, o por Gerencia. Estos siempre comunican la reclamación al Responsable de Calidad para que

	ATENCIÓN AL CLIENTE	PGC 8.02
		Rev. 0 Fecha: 08/01/04
		Pág 4 de 4

registre los datos de la reclamación en el “Informe de No Conformidad/ Acc. Correctiva/ Acc. Preventiva/ Reclamación Cliente” (Anexo I del PGC 08.01). Calidad recogerá toda la información necesaria de los departamentos afectados para la completa resolución de la reclamación. Las causas de la reclamación deben ser analizadas y registradas en el mismo Informe anterior, registrándose igualmente la solución dada al cliente.

El Responsable de Calidad emitirá la correspondiente Acción Correctiva según lo establecido en el PGC 08.01, si procede.

### **3.2 Calidad del Servicio percibida por los Clientes**

Uno de los pilares básicos del SGC de nuestra empresa es conseguir una plena satisfacción de nuestros clientes. En base a ello, se ha definido una operativa para conocer este grado de satisfacción, en orden a incorporar la información obtenida en el proceso de mejora de nuestro Sistema de Calidad.

En ECOA, el Responsable de Calidad enviará el cuestionario de evaluación recogido en el anexo I una vez finalizada cada obra, como herramienta para conocer la percepción que tienen sobre nuestros servicios.

Una vez se disponga de una muestra representativa de encuestas, el Responsable de Calidad realizará una evaluación de la misma.

El resultado de dicho análisis se comunicará a los responsables de las distintas áreas para su conocimiento y control iniciándose, en caso de una evolución negativa o una desviación sobre los objetivos marcados, una acción correctiva, si se considera necesario.

Asimismo, estos resultados deberán estar disponibles, en la medida de lo posible, antes de la celebración del último comité del año, para su tratamiento en el mismo, y para tomar las acciones de mejora de la eficacia del SGC para el nuevo año a planificar. Dicha planificación se realizará durante la Revisión por Dirección.

## **4.- RESPONSABILIDADES**

Todo el personal de ECOA

	ATENCIÓN AL CLIENTE	PGC 8.02
		Rev. 0 Fecha: 08/01/04
		Pág 5 de 5

- Recepción de reclamaciones de clientes y comunicación de las mismas a Calidad

#### Responsable de Calidad

- Envío de cuestionarios de satisfacción a la finalización de las Obras.
- Análisis de Satisfacción de Clientes
- Registro de reclamaciones
- Recopilación de información de departamentos afectados, análisis y resolución de reclamaciones

#### **5.- ANEXOS**

ANEXO I: Encuesta de Satisfacción

### ANEXO I: Encuesta de Satisfacción

<i>Temas relacionados con la ejecución de obra /servicio</i>										
¿Cómo cree que nuestros servicios satisfacen sus requisitos actuales?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
¿Cuál es su nivel de satisfacción con la fiabilidad de la obra ejecutada?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Sugerencias:										
<i>Cumplimiento de requisitos</i>										
¿Cuál ha sido el grado de cumplimiento de los requisitos pactados?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
¿Cuál es su grado de satisfacción respecto del cumplimiento de los plazos?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
¿Cómo es el grado de satisfacción respecto de las calidades utilizadas para la ejecución de las obras?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Sugerencias:										
<i>Temas relacionados con el servicio posventa</i>										
Marque su grado de satisfacción respecto de la rapidez del servicio posventa.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Grado de satisfacción respecto a la eficacia de los repasos efectuados.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Sugerencias:										
<i>Comunicación con el Cliente</i>										
¿Cuál es su grado de satisfacción con respecto a la facilidad de establecer contacto con ECOA?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
¿Cuál es su grado de satisfacción con respecto a la eficacia de los contactos mantenidos con ECOA?										
• amabilidad de la persona de contacto	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
• actitud de la persona de contacto	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

**Sugerencias:**

***Atención***

¿Cuál es el grado de satisfacción con respecto a la celeridad en la atención de las consultas realizadas?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
¿Cómo de satisfecho se encuentra respecto de la conformidad respecto de la documentación solicitada?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

**Sugerencias:**

***Seguridad***

¿Cuál es su grado de satisfacción, respecto al cumplimiento de las medidas de seguridad en su obra?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
¿Cuál es su grado de satisfacción respecto de los medios de seguridad utilizados en su obra?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
¿Cuál es el grado de cumplimiento de las restricciones en materia de seguridad durante la ejecución de la obra?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

**Sugerencias:**