

ANEXO A16

P-SATISFACCIÓN: Satisfacción del Cliente

1. OBJETO

Este procedimiento tiene como propósito hacer un seguimiento de la información sobre la satisfacción y/o insatisfacción del Cliente de **SCA HORTOFRUTI**, así como describir la metodología de recepción, registro, identificación, investigación, acción y revisión de las reclamaciones recibidas.

2. ALCANCE

Este procedimiento afecta directamente al área comercial y área de producción, así como a todas las actividades relacionadas con los distintos controles sobre el producto y el servicio (desde la plantación del cultivo o la elección del terreno en casos de zonas de nueva producción, hasta la carga en los camiones frigoríficos después de haber pasado por la manipulación y envasado de la misma, así como los productos, materiales auxiliares, procesos individuales, instalaciones o al propio sistema de calidad, que tenga una relación directa o indirecta con el mismo), las relacionadas con los pedidos del cliente y todas las comunicaciones de satisfacción y/o insatisfacción por parte de los Clientes (emitidas por escrito) de **SCA HORTOFRUTI** (sea primer Cliente o no), sobre los productos, servicios o personas relacionados con la actividad comercial de la empresa.

3. PROCEDIMIENTO

a) *MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.*

<i>¿QUIÉN?</i>	<i>¿QUÉ HACE?</i>	<i>DOCUMENTO</i>
RESIGE	1. Hace un seguimiento anual de la satisfacción del Cliente. 2. Emite una valoración sobre este aspecto en las reuniones del Comité de Gestión, revisiones por la dirección, etc.	 <i>Cuestionario de Satisfacción R-P-SATISFACCIÓN-CS</i>  <i>Planificación y control de encuestas al cliente R-P-SATISFACCIÓN-PYCEC ANEXO I</i> Codificación de las encuestas

b) *GESTIÓN DE LAS RECLAMACIONES*

3.1.- Información al cliente de la manera de efectuar las Reclamaciones

<i>¿QUIÉN?</i>	<i>¿QUÉ HACE?</i>	<i>DOCUMENTO</i>
RESIGE / RESPONSABLE COMERCIAL	1. Enviará por Correo electrónico, Correo Ordinario o Fax a todos los clientes la forma de efectuar una reclamación. Indicando persona de contacto, teléfono, fax, dirección de contacto, correo electrónico, etc.	 Fax Correo electrónico Correo ordinario

3.2.- Recepción de las Reclamaciones¹.

<i>¿QUIÉN?</i>	<i>¿QUÉ HACE?</i>	<i>DOCUMENTO</i>
CLIENTE	1. En caso de tener una queja o reclamación en relación al producto, estado de las fincas o del almacén de manipulación se pondrá en contacto con la empresa a través: <ul style="list-style-type: none"> - Correo ordinario: - email: - Fax: - Teléfono: - Personalmente 	 <i>Registro de Reclamación deL Clientes</i> <i>R-P-SATISFACCIÓN-RC</i>
RESIGE	2. Recibe la reclamación del cliente y la registra. En ella se detallan los siguientes datos: <ul style="list-style-type: none"> - Datos del cliente que realiza la reclamación - Descripción de la reclamación - Identificación del producto reclamado 3. Informa al gerente y al personal afectado.	

3.3.- Gestión de las Reclamaciones.

<i>¿QUIÉN?</i>	<i>¿QUÉ HACE?</i>	<i>DOCUMENTO</i>
RESIGE	1. Siempre que reciba una reclamación es muy importante identificar las causas que lo han provocado para evitar en un futuro que se produzcan reclamaciones por el mismo motivo, verificando, según proceda: <ul style="list-style-type: none"> - Controles de calidad del día en cuestión: recepción, manipulación... - Control del transporte. - Albaranes. 2. En el caso de una reclamación de importancia relevante o ésta o su causa se repitan, abrirá una Acción Correctiva, siguiendo lo determinado en el procedimiento correspondiente. Las acciones planteadas deben ser específicas y dirigidas a eliminar las causas que la han originado.	 <u><i>Acción Correctiva o Preventiva</i></u> <u><i>R-P-NOCONF-AC</i></u>
RESIGE	3. Todas las reclamaciones son archivadas por si fuese necesario la comprobación de algún dato relevante junto con copia de las Acciones Correctoras derivadas y los documentos asociados con la tramitación de las reclamaciones, incluyendo las comunicaciones a los clientes a fin de llevar indicadores de las causas más comunes de quejas y tomar las acciones correspondientes para evitar su repetición.	

¹ El plazo válido para reclamar es de 48 horas desde la recepción de la mercancía.

ANEXO I: Codificación de las encuestas.

Las encuestas constan de los siguientes dígitos:

Número de encuesta-Referencia Responsable

Donde “número” corresponde a un número correlativo de encuesta para el proyecto (dos dígitos en números arábigos a partir del 1 siguiendo un orden secuencial) seguido de los dos últimos dígitos del año de realización de la encuesta.

Donde “Referencia Responsable” indica las siglas de la persona encargada de la entrega, recepción, análisis y archivo de las encuestas (este dato se puede escribir en la fase de análisis).

p.e.: 0602-JD, donde

Año: 2006

Número de encuesta: 0602

Referencia Responsable: JD

Asimismo la encuesta constará de la fecha de realización, de la persona (firma) que lo cumplimenta y sello de la empresa.

S.C.A. HORTOFRUTI CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN	
Fecha:	Código:
Objeto: Medición de la Satisfacción del Cliente	
CLIENTE:	
Persona de contacto:	Cargo:
Teléfono:	e-mail/fax:

Estimado Cliente:

Alguno de los aspectos contemplados en la Política de nuestro Sistema de Gestión, según las normas **ISO 9001, ISO 14001 e ISO 22000** es la de satisfacer los requerimientos de nuestros clientes, así como la mejora continua de nuestros procesos, productos y servicio y la mejora de nuestro comportamiento medioambiental. Por tal motivo nos gustaría conocer su opinión sobre los indicadores que le presentamos a continuación.

Algunos de los enunciados son similares entre sí, a fin de asegurarnos de que podemos determinar con exactitud su satisfacción sobre nuestro funcionamiento.

DIMENSIONES	PREGUNTAS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Disponibilidad	1 Pude acceder a las instalaciones, fincas o a personas responsables siempre que lo necesité										
Capacidad de reacción	2 El personal de SCA HORTOFRUTI es ágil resolviendo consultas o reclamaciones.										
Calidad	3 Estoy satisfecho con la calidad del producto recibido.										
	4 Estoy satisfecho con el servicio prestado (cantidad y plazos de entrega).										
	5 SCA HORTOFRUTI se adapta a las nuevas exigencias de los mercados.										
Profesionalidad	6 El personal de SCA HORTOFRUTI se comporta de una manera profesional.										
	7 Los agricultores de SCA HORTOFRUTI hacen bien su trabajo.										
	8 Estoy satisfecho con la imagen de SCA HORTOFRUTI										
Medio Ambiente	9 El producto de SCA HORTOFRUTI garantiza la salud del consumidor.										
Satisfacción General	10 En general estoy satisfecho con el producto recibido.										

R-P-SATISFACCIÓN-CS.V01

Fecha vigor:

Cuestionario de Satisfacción

<p>Tamaño de Muestra (población finita)²:</p> $n = \frac{Z^2 * N * p * q}{[\delta^2 * (N-1) + Z^2 * p * q]}$ <p>Donde:</p> <p>Z = Seguridad Z=1,96 → Intervalo Confianza= 95%</p> <p>p = tanto por uno de satisfacción deseado q = tanto por uno de insatisfacción deseado δ = precisión=error de muestreo máximo tolerado (en tanto por uno)</p> <p>(Para poblaciones menores de 500.000)</p> <p>N = tamaño de la población.</p>	<p>Población = N° Clientes con más de una venta</p> <p>N =</p>	<p>p =</p> <p>q = 1-p =</p>
	<p><i>CALCULOS</i></p> <p>Tamaño de Muestra Representativa:</p> <div style="border: 1px solid black; width: 100px; height: 20px; margin-left: auto; margin-right: auto;"></div>	<p><i>OBSERVACIONES</i></p>

² Santos Peña, J.; et al. (1999): *Diseño y tratamiento estadístico de encuestas para estudios de mercado*, Centros de Estudios Ramón Areces, SA, Madrid.

DOCUMENTO		RECLAMACIÓN DEL CLIENTE	
Empresa Cliente:		Fecha:	
Motivo de la reclamación:			
Firma Cliente:		Firma empresa:	
Descripción de la Acción Correctora:			
Responsable de la implantación		Fecha de Inicio:	Fecha Finalización:
Duración del seguimiento: (en semanas/meses)		Fecha de Inicio:	Fecha Finalización:
Frecuencia del seguimiento (semanal/mensual/trimestral) (tachar las frecuencias que no se correspondan)		Responsable del seguimiento de la eficacia y de la valoración final de la implantación (firma)	
(marcar con OK o NOK según se realice el seguimiento. Anule con una X previamente las casillas que no vaya a utilizar)			
Observaciones, Desviaciones y Valoración Final (fechadas):			