



PROCEDIMIENTO

MEDIDA DE LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES

MEDIDA DE LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES

CONTROL DE REVISIONES		
REVISION	MOTIVO	FECHA
00	Difusión Inicial	28/06/2005
01	Se ha modificado la forma de obtener la satisfacción del cliente	21/03/2007
02	Modificación de la codificación del documento e integración con Sistema de Gestión Ambiental	20/19/2009

Elaborado y Revisado por: R. Calidad y Medio Ambiente y Medio Ambiente y MA	Aprobado por: Delegado
Firma:	Firma:
Fecha: 20/10/2009	Fecha: 20/10/2009



PROCEDIMIENTO

MEDIDA DE LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES

0 ÍNDICE

0	ÍNDICE	2
1.	OBJETO.....	3
2.	ALCANCE.....	3
3.	RESPONSABILIDADES.	3
3.1.	DELEGADO:.....	3
3.2.	R. CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE:	3
3.3.	TÉCNICO:	3
4.	DESARROLLO	4
5.	DOCUMENTOS DE REFERENCIA	4
5.1.	FORMATOS:.....	4



PROCEDIMIENTO

MEDIDA DE LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES

1. OBJETO.

Definir la metodología empleada en OMAR, S.L. para medir y determinar el grado de satisfacción de nuestros clientes, percepción con respecto al grado de cumplimiento de los requisitos del producto y del servicio prestado por nuestra empresa.

2. ALCANCE

Este procedimiento se aplica a todos los clientes a los cuales OMAR, S.L. les ofrece sus productos, de forma que se recabe la percepción de los clientes, tras el servicio prestado.

3. RESPONSABILIDADES.

3.1. DELEGADO:

- Responsable de analizar y utilizar la percepción del cliente, para establecer un cauce de mejora continua a través de la retroalimentación del cliente.
- Responsable de seleccionar los clientes para realizar el seguimiento de la percepción del cliente

3.2. R. CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE:

- Responsable de archivar la percepción del cliente.
- Responsable de recabar y registrar la percepción del cliente con el fin de ser usada en la Revisión por la Dirección.

3.3. TÉCNICO:

- Responsable de realizar el Informe de satisfacción de cliente, para las obras de su competencia.



PROCEDIMIENTO

MEDIDA DE LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES

4. DESARROLLO

El Responsable de Calidad y Medio Ambiente ha elaborado un formato de Informe en el que se recogerán los datos referentes a la satisfacción de los clientes.

El Responsable de Calidad y Medio Ambiente pasará los formatos de informe a los Técnicos que hayan finalizado obras, con el fin de que recaben y recojan la percepción del cliente, y la registren en el mismo.

La selección de los clientes se realiza en base a:

- a) Representación de todos los clientes en función de su actividad.
- b) Representación de todos los clientes en función de su grado de facturación, incluyendo clientes de volumen importante (prioritarios) como aquellos de pequeño volumen de facturación.

Debido al bajo número de obras que se finalizan a lo largo de un año, y de la duración de las mismas, OMAR, S.L. realizará una vez al año un R-P11-01 Informe de Satisfacción para cada una de las obras que estén abiertas en esa fecha previa a la Revisión por la Dirección, y realizará otro R-P11-01 a la finalización de la obra, de modo que obtengamos la percepción global del cliente, y si ha mejorado o empeorado.

El Responsable de Calidad y Medio Ambiente analizará la información contenida en los informes realizados de los clientes, y llevará las conclusiones a la Revisión por la Dirección.

5. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

5.1. FORMATOS:

- R-P11-01 Informe de Satisfacción