

<i>Logo de la Organización</i> <i>Nombre de la Organización</i>	RETROALIMENTACIÓN DEL CLIENTE	Página 1 de 12
	PG-SGC-029	Revisión #: 0 Fecha (mm/dd/aaaa):

CONTROL DOCUMENTAL	
Reemplaza al documento:	
Fecha de implementación (mm/dd/aaaa):	

APROBACIÓN DEL DOCUMENTO			
	Nombre y Título	Firma	Fecha (mm/dd/aaaa)
Autor			
Revisado por			
Aprobado por			

Logo de la Organización Nombre de la Organización	RETROALIMENTACIÓN DEL CLIENTE	Página 2 de 12
	PG-SGC-029	Revisión #: 0 Fecha (mm/dd/aaaa):

Contenidos

1OBJETO.....	3
2ALCANCE.....	3
3DEFINICIONES.....	3
4RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD.....	4
4.1RESPONSABILIDADES EN LA GESTION DE LAS RECLAMACIONES DE LOS CLIENTES	4
4.1.1DIRECTOR DE MARKETING Y VENTAS.....	4
4.1.2DIRECTOR DE CALIDAD.....	5
4.1.3DIRECTOR DE PRODUCCIÓN.....	6
4.2RESPONSABILIDADES EN LA EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES	7
4.2.1DIRECTOR DE MARKETING Y VENTAS.....	7
5DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES.....	7
5.1GESTIÓN DE LAS RECLAMACIONES DE LOS CLIENTES.....	7
5.2REVISIÓN DE LAS RECLAMACIONES DE LOS CLIENTES.....	8
5.3ESTUDIO DE TENDENCIAS DE LAS RECLAMACIONES DE LOS CLIENTES.....	8
5.4EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES.....	10
6REFERENCIAS.....	11
7FORMULARIOS.....	11
8ANEXOS.....	11
9CAMBIOS EN EL DOCUMENTO.....	12
9.1IDENTIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS EN EL DOCUMENTO.....	12
9.2JUSTIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS EN EL DOCUMENTO.....	12

Logo de la Organización Nombre de la Organización	RETROALIMENTACIÓN DEL CLIENTE	Página 11 de 12
	PG-SGC-029	Revisión #: 0 Fecha (mm/dd/aaaa):

- Deficiente: 2 puntos
- Bueno: 3 puntos
- Muy bueno: 5 puntos
- Excelente: 5 puntos

El resultado obtenido de la evaluación realizada por cada cliente se expresa en % de la siguiente forma:

$$\text{Puntuación total (\%)} = \frac{\sum(\text{puntuaciones obtenidas})}{(\text{número de preguntas} \times 5)}$$

4. Los resultados obtenidos de la evaluación de la satisfacción de los clientes se anotan en el formulario **FO-SGC-029002** Evaluación de la Satisfacción del Cliente

6 REFERENCIAS

7 FORMULARIOS

Formulario #	Revisión #	Título
FO-SGC-029001	0	Cuestionario de Satisfacción del Cliente
FO-SGC-029002	0	Evaluación de la Satisfacción del Cliente
FO-SGC-029003	0	Revisión de las Reclamaciones de los Clientes

8 ANEXOS