

MADA DE PROCESOS



DOCUMENTO	REV	FECHA REVISION	DUÑO	APROBADO POR
IMTECH-MVEN-001	001	08-abr-22	Ventas	Director

RECURSOS DE SOPORTE

Microsip

RESPONSABILIDADES

Sistemas de Calidad, Ventas

ENTRADAS

- Resultados de visitas de los clientes
- Requerimientos de clientes
- Reconocimiento de clientes
- Encuesta de Satisfaccion del Cliente
- No Conformidades del cliente
- Auditorias del cliente

NOMBRE DEL PROCESO Y OBJETIVO

SATISFACCION DEL CLIENTE

Objetivo: Evaluar y cumplir las expectativas del cliente tras recibir nuestros productos o servicios.

SALIDAS

- Mensajes/Encuestas de clientes satisfechos, Premios de Clientes, etc.

PROCESOS, PROCEDIMIENTOS, MANUALES Y DOCUMENTOS DE SOPORTE Y/O REFERENCIA

- IMTECH-FVEN-002, Encuseta de Satisfaccion del cliente
- IMTECH-PASC-002, Control de las Salidas No Conformes
- IMTECH-PVEN-001, Satisfacción del cliente.
- IMTECH-PSIC-004, No Conformidades y Acciones Correctivas
- IMTECH-PALM-002, Conformidad de Productos Suministrados externamente
- IMTECH-PDIR-001, Revisión por la Dirección
- IMTECH-FVEN-001, Formato para elaborar alertas de calidad
- IMTECH-PSIC-010, Mejora Continua.

MEDIBLES / INDICADORES

EFFECTIVIDAD

- Desempeño de calidad
 - 5 Clientes nuevos por año
 - 90% Entregas a Tiempo
 - 4 Quejas por mes formales (de calidad y/o entregas)

MEJORA, MEJORA CONTINUA, ANALISIS DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES

RETROALIMENTACION