



## PROCEDIMIENTO SATISFACCION DE CLIENTE

No. Control:

IMTECH-PVEN-001

Fecha:

01-dic-22

Revisión:

001

### 2. PROPOSITO :

Establecer la actividades necesarias para realizar el seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas, así como determinar los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar esta información

### 3. REQUERIMIENTOS DE DOCUMENTACIÓN:

[IMTECH-FVEN-002, Encuesta de satisfacción del cliente](#)

[IMTECH-PDIR-004, Riesgos y Oportunidades](#)

### 4. REFERENCIAS :

NORMA ISO 9001:2015

### 5. DEFINICIONES:

N/A

### 6. LINEAMIENTOS:

a) La encuesta de satisfacción al cliente IMTECH-FVEN-002, Encuesta de Satisfacción del Cliente se aplicara a los clientes que visiten la planta de IMTECH y/o se enviara por correo, si algún cliente no responde o no visita durante el año la planta, no será mandatorio tenerla disponible y solo de demostrara satisfacción por medio de lo descrito en la descripción de proceso Identificación, Evaluación y Análisis de Oportunidades del procedimiento IMTECH-PDIR-004, Riesgos y Oportunidades

#### Nota:

Tambien podemos demostrar el grado de satisfacción del cliente incluyendo las encuestas al cliente, la retroalimentación del cliente sobre los productos y servicios entregados, las reuniones con los clientes, el análisis de las cuotas de mercado, las felicitaciones, las garantías utilizadas y los informes de agentes comerciales.

### 7. DESCRIPCION DEL PROCESO:

Ver pagina o pestaña siguiente Descripción del Proceso, de Satisfacción del Cliente.

Dueño del proceso:

Ventas

Aprobador (es):

Gerente de Proyectos

