



# 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 demostrarla 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
--------------------	--------	-----------------	----------------------

DESCRIPCION DEL PROCESO		Nombre del Documento	Satisfacción de Cliente					
Dueño del Proceso		Ventas	No. Control	IMTECH-PVEN-001	Revisión:	001		
Inicio/fín	Conejor	Proceso	Decisión	Flujo	Documento	Base datos	Proc. de Salidas no conformes	Prohibido
Paso	ACTIVIDADES		Diagrama de Proceso para secuencia de actividades respecto a funciones involucradas y sus interacciones					
			FUNCIONES INVOLUCRADAS					
1	Existe la necesidad de verificar la satisfacción del cliente y/o demostrar el aumento de satisfacción de clientes.							
2	¿Verificar SATISFACCION DE CLIENTE?							
3	¿Se demuestra el aumento de satisfacción del cliente?							
4	Se realizará por medio de lo descrito en la descripción de proceso, Identificación, Evaluación y Análisis de Oportunidades del procedimiento IMTECH-PDIR-004, Riesgos y Oportunidades							
5	¿El cliente nos envía mensajes o algún otro medio de satisfacción como felicitaciones, retroalimentación del cliente sobre productos y servicios entregados, informes de agentes comerciales etc., que demuestres su grado de satisfacción?							
6	Se demuestra la satisfacción del cliente por medio de la encuesta IMTECH-FVEN-002, Encuesta de Satisfacción de Clientes.							
7	¿El cliente está satisfecho y/o la encuesta es satisfactoria?							
8	Se establece comunicación con cliente para proceder con las acciones necesarias para lograr que este satisfecho con la atención que ofrece IMTECH.							
9	Se establece un plan con acciones a llevar a cabo para las acciones establecidas.							
10	Se revisa el grado de satisfacción de cliente por los medios vistos en el punto 5, o algún otro medio de satisfacción del cliente							
11	Se elabora ARCHIVO con estos reportes de, correos de retroalimentación/felicitaciones, encuesta, etc.							
12	¿ El cliente está satisfecho ? ( ¿ Cumplimos con las metas que el cliente establece?)							
13	Se establece comunicación con cliente para proceder con las acciones necesarias para lograr que este satisfecho.							
14	Se establece un plan con acciones a llevar a cabo para las acciones establecidas.							
15	FIN del Proceso							