

	PROCEDIMIENTO	
Relación con el Cliente		
P-06	Revisión: 00	Página 1 de 4

1. OBJETO:

Este procedimiento tiene por finalidad describir los métodos que utiliza en Alpemar para obtener información de la satisfacción e insatisfacción de los usuarios y cómo trata dicha información para mejorar la efectividad de su Sistema de Gestión de Calidad.

2. ALCANCE:

El presente documento es aplicable a toda la información obtenida y recibida del Usuario que se utilizara para la mejora del sistema de gestión de calidad.

3. DEFINICIONES:

N/A

4. DESCRIPCIÓN:

4.1. Reclamos de Usuarios

4.1.1. Los reclamos del Usuario llegan a la comisión vía telefónica o personalmente y son registrados por el receptor en el Listado de Desvíos (F-08) y entregados al Director de su área
Las cartas y faxes del Usuario se entregan directamente al Representante de la Dirección.

4.1.2. El Representante de la Dirección distribuye la información recibida a quien puede analizarla y responder (Responsables de los Procesos).

4.1.3. El Responsable de Sector / Proceso analiza los reclamos y demás información recibida, determinando la validez de los mismos, dejando esta validez o no validez registrada en el formulario correspondiente. Si es necesario, se contacta con el generador del reclamo para investigar las causas de su disconformidad o su necesidad y relevar la mayor cantidad de datos posibles. Deja registro del contacto en el formulario donde se asienta lo expresado por quien generó el reclamo.

Si los datos o información ampliatoria es recibida por escrito, queda adjuntada a la encuesta, carta, fax original del reclamo.

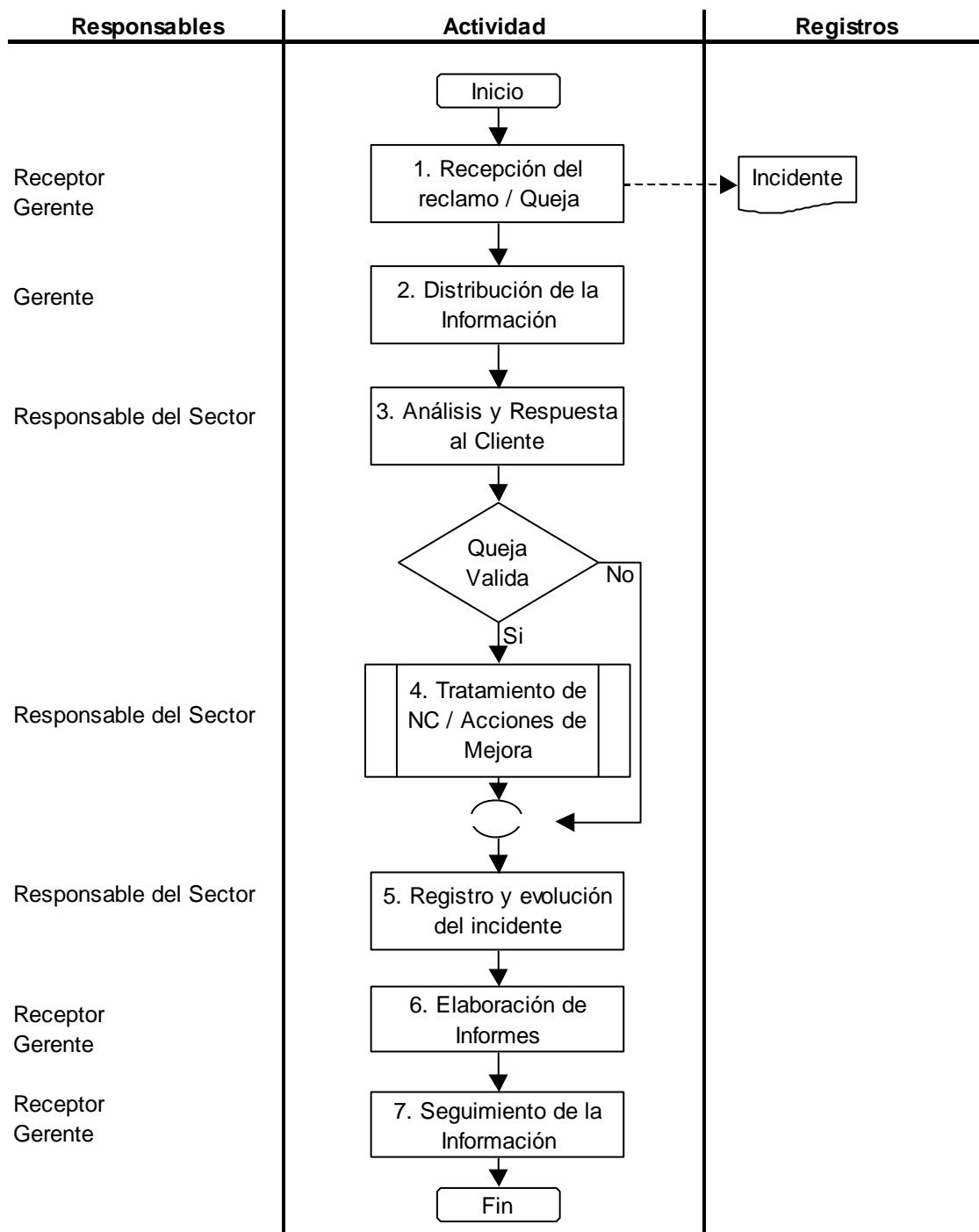
Preparó: Damian Dominello	Aprobó: Pablo Marassi
Fecha de preparación: 06/08/18	Fecha de Aprobación: 06/08/18

	PROCEDIMIENTO	
	Relación con el Cliente	
P-06	Revisión: 00	Página 2 de 4

- 4.1.4. En caso que el responsable de analizar la información determine que el reclamo es válido, procede según los lineamientos descriptos en el procedimiento P-02.
- 4.1.5. Una vez cerrado el incidente, el Responsable del Sector / Proceso entrega la documentación generada por el tratamiento (o copia, según lo considere) al Representante de la Dirección.
- 4.1.6. Cada responsable de sector realiza mensualmente, en conjunto con el Representante de Calidad, un análisis de los reclamos, incluso de aquéllos que han sido desestimados según el punto 4.2.3, con el fin de verificar si no han ocurrido reincidencias. De ser así, se toman las acciones de mejora necesarias, según está requerido en el P-05 “Mejora Continua”.

4.2. Medición de la Satisfacción del Usuario

El método utilizado por Alpemar para medir la Satisfacción de sus clientes es la encuesta que se emite después de cada servicio y es completada por el capitán

5. DIAGRAMA DE FLUJO:


	PROCEDIMIENTO	
	Relación con el Cliente	
P-06	Revisión: 00	Página 4 de 4

6. DISTRIBUCIÓN

Todo Alpemar

7. ANEXOS

F- 08: Listado de Desvíos / Mejoras.

8. REGISTROS

Registro	Responsable confección	Archivo		Tiempo de retención	Disposición
		Responsable	Lugar		
F -08	Receptor	Representante de la Dirección	Carpeta	2 años	-

9. REVISIONES

Revisión	Fecha	Descripción
00	06/08/18	Primera Emisión