\*\* VERSIÓN DE MUESTRA GRATIS \*\*

[logo de la organización]

[nombre de la organización]

**PROCEDIMIENTO PARA MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE**

|  |  |
| --- | --- |
| Código: |  |
| Versión: | 0.1 |
| Creado por: |  |
| Aprobado por: |  |
| Fecha de la versión: |  |
| Firma: |  |

**Lista de distribución**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Copia Nro. | Distribuida a | Fecha | Firma | Devuelta | |
| Fecha | Firma |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

**Historial de modificaciones**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Fecha** | **Versión** | **Creado por** | **Descripción de la modificación** |
|  | 0.1 | 9001Academy | Descripción básica del documento |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

**Tabla de contenido**

[1. Objetivo, alcance y usuarios 3](#_Toc449705134)

[2. Documentos de referencia 3](#_Toc449705135)

[3. Establecimiento de un sistema para medición de satisfacción del cliente 4](#_Toc449705136)

[3.1. Flujo del proceso 4](#_Toc449705137)

[3.2. Identificación de las expectativas del cliente 4](#_Toc449705138)

[3.3. Identificación y elección de características referidas a satisfacción del cliente 5](#_Toc449705139)

[3.4. Selección de método para recolección de datos sobre satisfacción del cliente 5](#_Toc449705140)

[3.5. Elección de escala y método de encuesta 6](#_Toc449705141)

[3.6. Elaboración del cuestionario para evaluar la satisfacción del cliente 6](#_Toc449705142)

[3.6.1. Elección de estructura y formulación de preguntas 6](#_Toc449705143)

[3.6.2. Determinación de un sistema de calificación 6](#_Toc449705144)

[3.7. Análisis de datos sobre satisfacción del cliente 7](#_Toc449705145)

[3.8. Informes sobre los análisis realizados 7](#_Toc449705146)

[3.9. Comunicación de la información sobre satisfacción del cliente 7](#_Toc449705147)

[4. Gestión de registros guardados en base a este documento 8](#_Toc449705148)

[5. Apéndices 8](#_Toc449705149)

# Objetivo, alcance y usuarios

El objetivo de este procedimiento es describir los métodos para recolección y uso de información sobre satisfacción del cliente para determinar un sistema de monitoreo de satisfacción del cliente y revisar el grado de percepción que tiene el cliente de que sus necesidades y expectativas han sido satisfechas.

Este procedimiento se aplica a todos los procesos y/o áreas (sectores de la organización) dentro del Sistema de Gestión Integrado (SGI) que tienen comunicación y determinan solicitudes de clientes o reciben comentarios de los clientes.

Los usuarios de este documento son [empleados del Departamento de ventas] de [nombre de la organización].

# Documentos de referencia

* Norma ISO 9001:2015, punto 9.1.2
* Procedimiento para la gestión de no conformidades y acciones correctivas
* Procedimiento para revisión por parte de la dirección

# Establecimiento de un sistema para medición de satisfacción del cliente

## Flujo del proceso

\*\* FIN DE MUESTRA GRATIS \*\*

Para descargar la versión completa de este documento haga clic aquí:  
<http://advisera.com/9001academy/es/documentation/procedimiento-para-medicion-de-satisfaccion-del-cliente/>