



GUÍA DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE

CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA DE EMISIÓN	FECHA ULTIMA VERSIÓN	TIPO DE DOCUMENTO	PÁG.
RHA-GU-01	0				1 / 3

1. OBJETIVO

Establecer un medio para conocer la percepción que el cliente tiene de nuestros servicios, identificando y registrando quejas, reclamos y sugerencias, con el fin de corregirlas implementando acciones para mantener la satisfacción

2. ALCANCE

Aplica para todos los cliente de Gold Electronic S.A

3. DEFINICIONES

- **CLIENTE:** Organización o persona que recibe un servicio
- **QUEJA Y RECLAMO:** Inconformidad del cliente durante la prestación del servicio.
- **SUGERENCIA:** Oportunidad de mejora dada por el cliente.

4. DISPOSICIONES GENERALES

- Se Utiliza el método de encuesta para percibir satisfacción del cliente, permitiendo obtener la información necesaria para identificar oportunidades de



GUÍA DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE

CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA DE EMISIÓN	FECHA ULTIMA VERSIÓN	TIPO DE DOCUMENTO	PÁG.
RHA-GU-01	0				2 / 3

mejora y para determinar al mismo tiempo el grado en el que se están cumpliendo con los requisitos de los clientes.

- La encuesta se realiza trimestral a todos los clientes con lo que Gold Electronic tenga relaciones comerciales.
- La encuesta se le hará llegar al cliente por medio del formato Encuesta medición satisfacción y expectativas del cliente (RHA-GU-01-F01) y el numero total de encuestas es susceptible de variar según las necesidades de información que tenga la organización. Al enviar la encuesta al cliente será acordada una fecha de entrega para así recoger el mayor numero de encuestas.
- Las encuestas después de ser tabuladas se presentan como indicador de satisfacción en la reunión revisión por la gerencia y es el gerente el encargado de analizar los resultados para tomar acciones correctivas y preventivas, a estas acciones se les hará seguimiento en los comités que se efectúen.

