

## 1. OBJETIVO

Determinar el proceso de retroalimentación por parte de los clientes, con el fin de evaluar la calidad del servicio prestado por el laboratorio.

## 2. ALCANCE

Aplica a todos los clientes de SIMET-USACH.

## 3. RESPONSABILIDADES


Los responsables de este proceso son la dirección, gerencia, encargado de calidad y administrativo, cuyas funciones y responsabilidades están descritos en sus respectivos perfiles de cargo.

## 4. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

### 4.1 RELACION CON LOS CLIENTES

El sistema de gestión de calidad que posee el laboratorio fue creado para satisfacer los requerimientos de sus clientes, quienes forman parte fundamental y constituyen objetivo final de todos los servicios.

Con el objetivo de aclarar las solicitudes o desarrollar actividades en conjunto, el laboratorio SIMET-USACH debe interaccionar de manera estrecha con sus clientes, mediante la entrega de información técnica, visitas a las instalaciones del laboratorio, entre otros. Siempre que estas medidas no alteren la seguridad y confidencialidad de la información de otros clientes y que no se produzcan desviaciones en el desarrollo normal de las actividades del laboratorio.

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Fecha: Diciembre 2018	Fecha: Diciembre 2018	Fecha: Diciembre 2018
Nombre: Héctor Bruna Rivera	Nombre: Alfredo Artigas Abuin	Nombre: Alfredo Artigas Abuin
Firma: 	Firma:	Firma:

## **4.2 ENVIO Y RECEPCION DE LAS ENCUESTAS**

Una vez al año el administrativo enviará vía mail a los clientes del laboratorio la encuesta de satisfacción al cliente Reg 0601.

Luego el encargado de calidad recibe las encuestas, las tabula y hace el análisis de las respuestas obtenidas y se las entrega al director.

De acuerdo a los resultados obtenidos la dirección determina las acciones a tomar, pudiendo incluir acciones, riesgos y oportunidades (ARO) y/o acciones correctivas.

## **4.3 CALCULO DE LOS RESULTADOS**

Una vez recibidas todas las encuestas se realizará la evaluación final de encuesta a clientes y se traspasarán las notas entregadas por los clientes para determinar a cada una de las preguntas el promedio de notas.

Se levantarán acciones correctivas y/o preventivas, a aquellas notas promedio que obtengan un valor menor al determinado por la dirección, registro Reg 0602 "Ponderación para encuestas".

## **5. EQUIPOS**

No aplica

## **6. REGISTROS**

Reg 0601 "Encuesta de satisfacción a clientes".

Reg 0602 "Ponderación para encuestas".

## **7. BIBLIOGRAFÍA**

NCh-ISO 17025: "Requisitos generales para la competencia de los laboratorios de ensayo y calibración".

### HISTORIAL DE MODIFICACIONES

VERSION	FECHA	CAPITULO AFECTADO	APARTADOS MODIFICADOS
1	03/09/2013	4.- Descripción de Procedimientos  8.-Anexos	Se cambia el cargo jefes de área por Sub Gerente Técnico.  Se adiciona el registro 0602.  Se elimina la verificación de recepción de la encuesta por vía telefónica.  Anexo N°1 se modifica para dejarlo genérico. Se adiciona Anexo N°2
2	19/08/2014	8.- Anexos	Anexo N°1 se modifica pregunta ambigua (8).
3	26/01/2016	Todo el documento	Se modifica de revisión por versión
4	12/05/2017	Todo el documento	Se revisa la redacción del documento y se eliminan anexos.
5	21/08/2018	4.1 Relación con los clientes 7.- Documentación relacionada.	Se crea el punto 4.1 Relación con los clientes. Se actualiza la numeración del documento. Se actualiza la norma NCh-ISO 17025
6	04/12/2018	3. Responsabilidades Todo el documento	Se modifica punto 3. Se modifican cargos de la empresa.