	PROCESO	P-SGIM-001	
	COMUNICACIÓN Y SATISFACCION DEL CLIENTE	Versión 0	Página 1 de 4

1. RESPONSABLE DEL PROCESO:

Gerente de Mercadeo y Directora de Atención al Cliente

2. PARTICIPANTES DEL PROCESO:

Gerente general, Gerentes comerciales, Gerente Administrativo, Gerente de producción impresos, Gerente de producción rotativa, Jefe producción digital, Coordinador de producción formas, Asesores comerciales, Jefe de gestión de calidad, ambiental y psicóloga, Jefe de bodega, Gerente de mercadeo, Directora de Atención al cliente.

3. CLIENTES

Clientes externos actuales y potenciales.


4. PROVEEDORES:

Gerentes ó Directores comerciales de las líneas Impresos, Rotativa, Internacional, Agendas Formas, Cajas Plegadizas y Etiquetas, Asesores comerciales, Gerente de mercadeo ó Directora de atención al cliente, jefes de áreas, gerente administrativo y psicóloga.

5. OBJETIVO

Ofrecer una adecuada y efectiva comunicación que garantice la satisfacción de los clientes instalados y la atracción de nuevos clientes, realizando su medición y análisis, con el fin de establecer los mecanismos necesarios para la mejora continua.

Revisado por: (Nombre y Firma)	Aprobado por: (Nombre y Firma)	Fecha de Vigencia:

	PROCESO	P-SGIM-001	
	COMUNICACIÓN Y SATISFACCION DEL CLIENTE	Versión 0	Página 2 de 4

6. ALCANCE

Este proceso es de aplicación a todos los procesos que tengan relación directa o indirecta con el cliente externo.

7. DESCRIPCION DEL PROCESO

Ver descripción del proceso

7.1 COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE

La comunicación con el cliente en Panamericana Formas e Impresos S.A. se establece en cada uno de los procesos, procedimientos e instructivos de la empresa. En el anexo 2 se presenta una tabla con la información y comunicación mas frecuente con los clientes.

7.2 MEDICION DE LA SATISFACCION

Para efectuar la medición de la satisfacción, Panamericana Formas e Impresos S.A. realiza anualmente o cada vez que se requiera una encuesta de satisfacción a cada unos de los clientes.

7.3 ANALISIS DE LA INFORMACION Y PRIORIZACION


La información sobre la satisfacción del cliente, debe ser almacenada y analizada por la Gerencia de Mercadeo, quien serán los encargados de presentar los informes correspondientes al comité de Calidad.

8. RECURSOS NECESARIOS

Teléfonos, internet, fax, Call center Outsourcing, computadores.

9. REQUISITOS A CUMPLIR

ISO 9001:2008	ISO 14001:2004	OSHAS 18001:2007
5.2	4.1	4.1
5.5	4.4.1	4.4.1
6.1	4.4.6	4.4.6
6.3		
6.4	4.5.1	4.5.1

	PROCESO	P-SGIM-001	
	COMUNICACIÓN Y SATISFACCION DEL CLIENTE	Versión 0	Página 3 de 4

ISO 9001:2008	ISO 14001:2004	OSHAS 18001:2007
7.2		
8.1	4.5.1	4.5.1
8.2.3	4.5.3.2	4.5.3.2
8.4	4.5.3	4.5.3
8.5		

10.INDICADORES

Índice de satisfacción de los clientes de la línea
Índice de nivel de satisfacción (Quejas y reclamos)
Índice de visitas personalizadas realizadas
Índice de eficacia en ventas por visitas personalizadas realizadas

11.PARAMETROS DE CONTROL

Ver Anexo 04 Plan de calidad

12.DOCUMENTOS UTILIZADOS

PR-SGIM-002 Procedimiento Atención Personalizada a Clientes Externos
PR-SGIM-003 Procedimiento Atención a Quejas y Reclamos
Encuesta de satisfacción
Manual de servicio y atención a clientes

13.REGISTROS


Formato único de seguimiento
Informe visita técnica
Resultados encuesta técnica de satisfacción

14.GESTION DE REGISTROS

Ver Anexo 05 Tabla de registros

15.ANEXOS

Anexo 01 Descripción del proceso
Anexo 02 Comunicación con el cliente
Anexo 03 Fichas técnicas del indicador de gestión
Anexo 04 Plan de Calidad

	PROCESO	P-SGIM-001	
	COMUNICACIÓN Y SATISFACCION DEL CLIENTE	Versión 0	Página 4 de 4

- Anexo 05** Tabla de control de registros
Anexo 06 Manual de Atención al Cliente

CONFIDENCIAL