

GESTOR DE SISTEMA DE GESTIÓN y GESTOR DEL SISTEMA DE GESTIÓN GERENTE GENERAL INICIO **MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE** ANUALMENTE SELECCIONA A LOS CLIENTES MÁS REPRESENTATIVOS DE YPFB LOGÍSTICA S. A. Y REMITE LA ENCUESTA DE MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE (FR-SGC-017), SOLICITANDO QUE SEA LLENADA. a. ENCUESTA DE MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE (FR-SGC-017) 2. RECIBIDA LA INFORMACIÓN; TABULA, SISTEMATIZA, ANALIZA Y EMITE UN REPORTE A GERENCIA GENERAL. a. REPORTE DE RESULTADOS DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE 3. PRESENTA LOS RESULTADOS DE LA MEDICIÓN EN EL TALLER DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN, SEGÚN PROCEDIMIENTO PR-SGC-004 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN. FIN GESTIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS Y/O SUGERENCIAS INICIO 1. RESULTADO DE LA REVISIÓN DE CADA ENCUESTA DE MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE (FR-SGC-017), IDENTIFICA SI EXISTE ALGÚN RECLAMO, QUEJA Y/O SUGERENCIA EXPRESADA EN LA ENCUESTA 3. EXAMINAN, EVALÚAN E INVESTIGAN CADA CASO DE MANERA CONJUNTA, Y DEFINEN: ENLISTA LAS QUEJAS, RECLAMOS Y/O 1) RECHAZAR LA QUEJA, RECAMO Y/O SUGERENCIA SUGERENCIAS Y PRESENTA AL GERENTE GENERAL ► 2) ACEPTAR LA QUEJA, RECLAMO Y/O SUGERENCIA, Y PARA QUE TOME CONOCIMIENTO Y CONVOQUE A EN CONSECUENCIA ABRIR UNA NO CONFORMIDAD U LOS CARGOS INVOLUCRADOS. OPORTUNIDAD DE MEJORA SEGÚN PROCEDIMIENTO PR-SGC-007 ACCIONES CORRECTIVAS a. LISTADO DE QUEJAS, RECLAMOS Y/O SUGERENCIAS FIN