

 <p>Av. Libertador 1675 - C.P. X5186CRL - Alta Gracia (Córdoba) Salta 600, Depto 17 - C.P. X590CDEL - Villa María (Córdoba) Teléfono: 03547- 541010 / 541012 - E-mail: sima@anet.com.ar</p>	<h1>MANUAL DE CALIDAD</h1>	8.2
		Hoja 1 de 1

8.2 SEGUIMIENTO Y MEDICION

8.2.1 Satisfacción del cliente

Se establece un método para evaluar la Satisfacción percibida por los clientes sobre las diferentes prestaciones de servicio brindadas por SIMA.

El método propone encuestas que son enviadas al finalizar el servicio. Los resultados son analizados para determinar posibles mejoras.

8.2.2 Auditoria Interna

SIMA lleva a cabo a intervalos definidos auditorias internas realizadas por el Comité de Calidad para determinar si el SGI es conforme a las disposiciones planificadas y si se mantiene implementado de manera eficaz.

Los resultados de las auditorias internas son analizados por la Gerencia y considerados en la Revisión por la Dirección, con la finalidad de tomar acciones para eliminar las no conformidades detectadas y sus causas.

Las decisiones son tomadas en reuniones de la Gerencia y el Comité de Calidad dejando registro de todo lo pactado.

8.2.3 Seguimiento y Medición de los Procesos

SIMA cuenta con indicadores para el seguimiento y medición de los procesos del SGI y los objetivos planteados. Estos indicadores demuestran la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados planificados.

Los resultados son analizados en la Revisión por la Dirección para tomar medidas de acción y plantear nuevos objetivos.

8.2.4 Seguimiento y Medición del servicio

El cumplimiento de las disposiciones y requerimientos del servicio se mide a través de las no conformidades generadas por los clientes según el PC 8.2-02.

Documentos de Referencia:

PC 8.2-02 "Evaluación de Desempeño

PC 8.1-01 "Auditorias Internas"

R 8.2.3-01/A "Indicadores de seguimiento y Medición de Procesos"

Versión:	Fecha:	Confeccionó:	Aprobó:
-----------------	---------------	---------------------	----------------