

PUBLICACIÓN DE RESULTADOS CARTA DE SERVICIOS "24 HORAS STOCK" DEL 1-12-2011

FECHA PUBLICACIÓN: ABRIL DE 2012

DATOS CORRESPONDIENTES AL PRIMER TRIMESTRE DEL AÑO 2012

| COMPROMISO | INDICADOR | RESULTADO |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|-----------------------|
| Tener un sistema de gestión de la calidad basado en las normas ISO 9001 con Registro de Empresa. | Registro de Empresa | Certificado en vigor |
| Tener un sistema de homologación y normalización de los productos IMPLANORM, IMPLALUZ e IMPLASOL. | Sellos N de Producto | Certificados en vigor |
| Realizar una encuesta anual de satisfacción con respecto a expectativas, a todos los clientes que utilicen este servicio y obtener una puntuación mínima de SATISFECHO (prestación=expectativas) en el 100% de los clientes y mínima de COMPLACIDO (prestación>expectativas) en el 80% de los nuevos clientes. | % Satisfechos | Satisfechos: 100% |
| | % Complacidos | Complacidos: 87,6% |
| Contestar por escrito a toda sugerencia o queja de cliente en un plazo inferior a 5 días laborales. | % de cumplimiento | 100% |
| Cumplir el compromiso del servicio Stock 24 h. en el 90 % de los pedidos. Resto en 72 h. | % 24 h. | 24 h.: 100% |
| | % 72 h. | 72 h.: 100 % |
| Informar al cliente, por teléfono, fax o correo electrónico de la imposibilidad de atención de su pedido antes de las 24 h., indicando la fecha de entrega. | % de cumplimiento | 100% |
| Enviar por telefax o correo de electrónico al cliente la carta de porte como que el transportista ha recogido la mercancía en IMPLASER | % de cumplimiento | 100% |

**RESULTADOS AVALADOS POR LA
CONSULTORA **ATISAE** MEDIANTE LA
TÉCNICA DE VISITA IN SITU**

rredondo@atisae.com

GRUPO ATISAE

c **A** s

Informe de colaboración y validación de resultados

ATISAE informa que ha colaborado con la empresa **IMPLASER 99, S.L.L.** en la redacción de la Carta de Servicios "**24 horas stock**" publicada con fecha 1 de diciembre de 2011 y elaborada según contenidos de la norma UNE 93200:2008

ATISAE, utilizando la técnica de "visita in situ", valida los resultados de los compromisos publicados por **IMPLASER 99, S.L.L.** correspondientes a los siguientes períodos:

- ❖ Primer trimestre del año 2012

www.atisae.com

Dpto. : Sistemas de gestión
redondo@atisae.com

