



1. OBJETIVO.

Definir el método apropiado para conocer el grado de satisfacción de nuestros clientes con respecto al cumplimiento de sus necesidades.

2. ALCANCE.

Aplica para todas las encuestas de satisfacción realizadas en **CERTIFICADORA RCI S.A.S.**

3. DEFINICIONES.

Acción correctiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.

Acción preventiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente no deseable.

Acción de mejora: Acción establecida para aumentar la capacidad de cumplimiento de requisitos de desempeño de actividades, productos y procesos.

No conformidad: Incumplimiento de un requisito.

Eficacia de la Acción tomada: Funcionalidad o logro del propósito que se pretende cuando se desarrolla una actividad.

4. RESPONSABLE.

La recepcionista es la responsable de solicitar a los clientes que se diligencien las encuestas y de tabularlas.

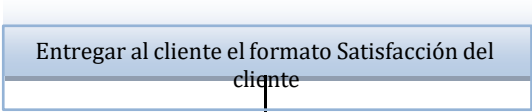
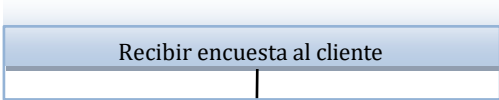
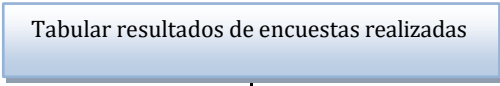
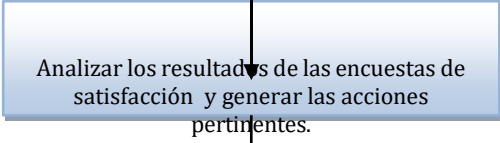
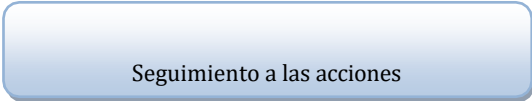
El Director Operativo es el responsable de tomar las medidas correspondientes de acuerdo a los resultados de las tabulaciones de Encuestas de satisfacción y dejar registro en **FQ-07 SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA Y PREVENTIVA.**

5. GENERALIDADES.

La encuesta debe ser realizada al 30% de los clientes atendidos.



6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES.

Etapa	Responsable	Observaciones
	Recepcionista	Una vez entregado el certificado o informe de la inspección, se entrega al cliente el formato de la encuesta de satisfacción para que sea diligenciada.
	Recepcionista	El cliente deposita las encuestas diligenciadas en el buzón. Se recibe el registro del buzón y se archiva en la carpeta de encuestas.
	Recepcionista	Tabular los resultados de las encuestas de satisfacción; en caso de recibir algún reclamo, queja o sugerencia, el Director Operativo debe revisar y tomar las acciones respectivas.
	Director Operativo	El Director Operativo debe analizar los resultados de las encuestas y definir acciones correctivas, preventivas o de mejora, si es necesario. Aplicar PQ-02 PROCEDIMIENTO ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS. Posteriormente debe presentar informe a la Gerencia.
	Administrador	En el comité con la Gerencia se evalúa la reincidencia de los hallazgos determinando si las acciones fueron eficaces o si es necesario replantearlas.



7. ATENCIÓN A QUEJAS

Se recibirán las quejas por medio de correos electrónicos, vía llamada telefónica o de forma directa de parte del cliente.

En caso de que sea posible se entregará al cliente el formato FG-09 ATENCIÓN A QUEJAS, para que este diligencie la información de la queja.

Posteriormente el director de calidad, verificará si es o no procedente, en caso de que sea procedente, se iniciará el tratamiento correspondiente, en caso de que no sea procedente, se debe dar respuesta al cliente indicando dicha información.

Para las quejas que son procedentes, se deberá realizar una investigación, para lo cual se determinará un comité de investigación, que deberá estar conformado por personas ajenas a los motivos por lo cual se interpuso la queja.

De las conclusiones de dicha investigación y del tratamiento en general se deberá dejar registro en el formato FG-09 ATENCIÓN A QUEJAS.

Finalmente en un plazo no mayor a 15 días hábiles se deberá dar respuesta al cliente, adicionalmente se dejará registro de la respuesta de esta.

En caso de que se considere necesario en consecuencia de dicha queja se deba abrir una acción correctiva, se debe dejar registro en **FQ-07 SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA Y PREVENTIVA**.

8. DOCUMENTOS RELACIONADOS.

PQ-02 PROCEDIMIENTO ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS
FQ-10 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

CONTROL DE CAMBIOS

VERSION No	FECHA DE CAMBIO	CAMBIO
1	2023-10-31	Creación del documento

CONTROL DE APROBACIÓN

REVISADO POR:	APROBADO POR:
NOMBRE: Roberto Del Rio	NOMBRE: Karina Barrios
CARGO: Director Operativo	CARGO: (Gerente)