

Fecha aprobación: 00-00-0000	PROCEDIMIENTO SATISFACCION DEL CLIENTE	 WWW.AMGSERVICIOS.COM
PC (C) 821		
Página 1 de 1		

1. OBJETO

Obtener información proporcionada por los clientes referentes al grado del cumplimiento de los requisitos exigidos por estos.

2. ALCANCE

Departamento Comercial

3. DOCUMENTACIÓN REFERENCIA

DEL SISTEMA

MC Manual de Calidad de AMG
 RG 821-01 Encuesta de Proyecto
 RG 821-02 Encuestas Anuales
 RG 821-03 Informes Anuales sobre Satisfacción del Cliente

OTROS

ISO 9001:2008 Capitulo 8
 ISO 9004:2009 Capitulo 8
 ISO 10004:2012 Gestión de la calidad. Satisfacción del cliente. Directrices para el seguimiento y la medición

4. DESARROLLO

El DC realizará el seguimiento del grado de satisfacción de los clientes de AMG. Para la obtención de este valor tendrá en cuenta:

- Quejas y Solicitudes de Clientes, recibidas por los diferentes soportes habilitados
- Encuestas de Satisfacción:
 - De Proyecto según **RG 821-01 Encuesta de Proyecto**
 - Anuales. (clientes con más de 3 proyectos/año) **RG 821-02 Encuesta Anuales**

Los resultados de estas quejas y encuestas será resumidos en **RG 821-03 Informe Anual sobre Satisfacción del Cliente** realizados por el DC, Igualmente el DC comunicará a los correspondientes Departamentos de la Organización aquellos comentarios enviados por los clientes que pudieran ser de interés para aquellos departamentos.

5. ANEXOS

Diagrama