

CÓDIGO	F. APROBACIÓN	VERSION	PAGINA
PE-CL-05	15/07/2016	3	1 de 2

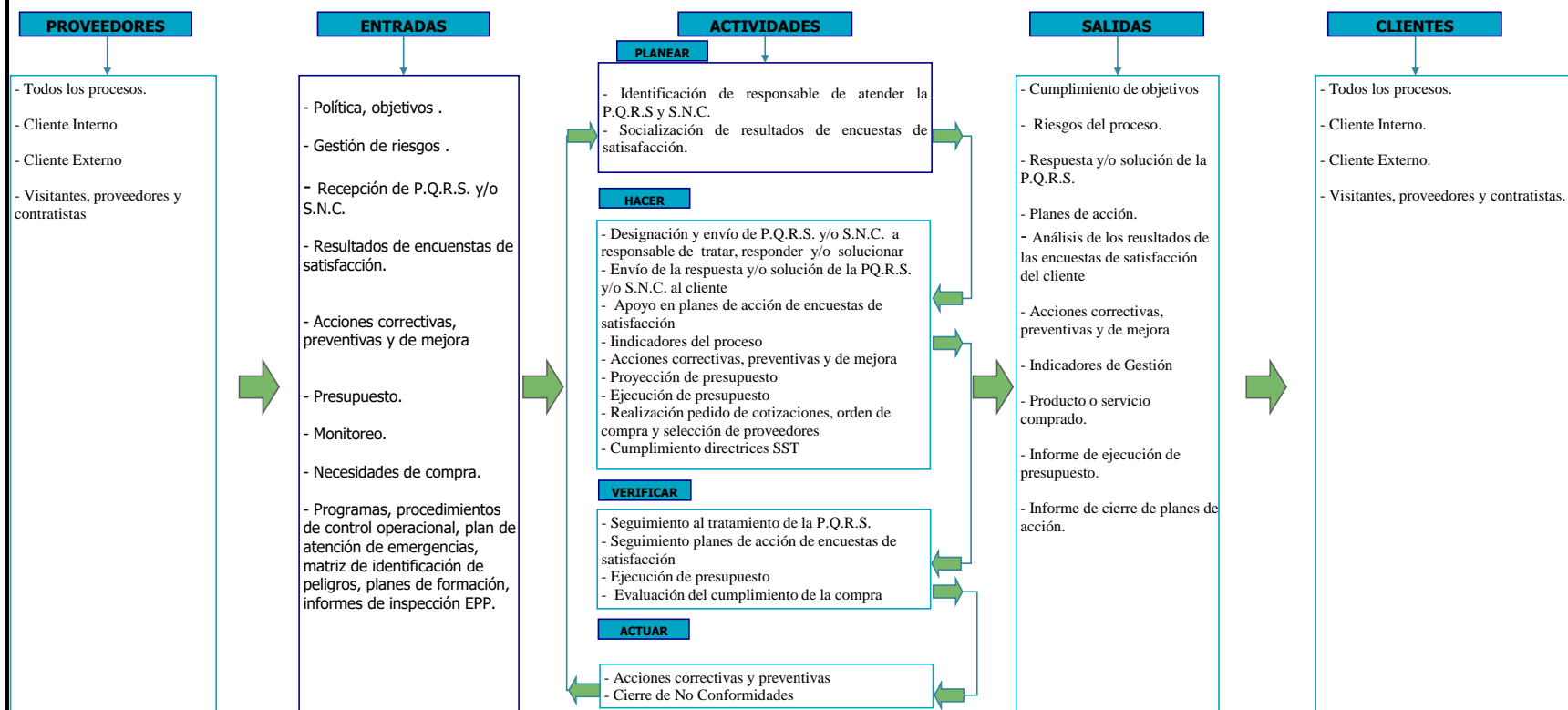
PROCESO: Servicio al Cliente

LÍDER DEL PROCESO: Coordinación Comercial

PARTICIPANTES EN EL PROCESO: Dirección Sistemas de Gestión y Medio Ambiente - Analista Comercial.

OBJETIVO EL PROCESO: Desarrollar acciones orientadas a la atención de P.Q.R.S. , Servicios No Conformes y evaluación de satisfacción de los grupos de interés frente a la gestión y los servicios que presta la Zona Franca Internacional de Pereira S.A.S. Usuario Operador.

ALCANCE DEL PROCESO: Desde que se notifica y se recibe la P.Q.R.S., se determina la responsabilidad de los involucrados (todos los procesos), seguimiento de la P.Q.R.S. , hasta que se realiza su cierre.



CÓDIGO	F. APROBACIÓN	VERSION	PÁGINA
PE-CL-05	15/07/2016	3	2 de 2

REQUISITOS
Cliente Externo:

- Respuesta oportuna y asertiva de P.Q.R.S.
- Actitud de servicio al cliente.
- Comunicación asertiva.

Cliente Interno:

- Respuesta oportuna y asertiva de P.Q.R.S. Y S.N.C

SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

- FO-GG-01 Ver matriz de Indicadores.

RECURSOS

- Recurso humano Competente
- Físicos requeridos o necesarios

DOCUMENTOS Y REGISTROS ESTABLECIDOS PARA EL PROCESO

Ver:

Listado maestro de documentos. FO-CL-01; FO-CL-02
 Listado maestro de registros. FO-CL-07

INTERRELACIÓN CON LOS REQUISITOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001:2008

4.1 Requisitos generales 4.2 Requisitos de la documentación (Solo título) 4.2.1 Generalidades 4.2.2 Manual de la Calidad 4.2.3 Control de los documentos 4.2.4 Control de los registros 5.2 Enfoque al cliente 5.3 Política de la calidad 5.4.1 Objetivos de la Calidad 5.5.3 Comunicación interna 5.6 Revisión por la dirección 5.6.1 Generalidades 5.6.2 Información de entrada para la revisión 5.6.3 Resultados de la revisión 6 Gestión de los recursos (Solo título) 6.1 Provisión de recursos 6.2 Recursos humanos (Solo título) 6.2.1 Generalidades 6.2.2 Competencia, toma de conciencia y formación 7.2.3 Comunicación con el cliente 8.1 Generalidades 8.2 Seguimiento y medición (Solo título) 8.2.1 Satisfacción del cliente 8.2.2 Auditoria Interna 8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos 8.2.4 Seguimiento y medición del producto 8.3 Control del producto no conforme 8.4 Análisis de datos 8.5 Mejora (Solo título) 8.5.1 Mejora Continua 8.5.2 Acción correctiva 8.5.3 Acción preventiva

INTERRELACIÓN CON LOS REQUISITOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN EN CONTROL Y SEGURIDAD BASC - ISO 28000

4.1. Generalidades 4.2. Política de Control y Seguridad 4.3. Planeación 4.3.1. Generalidades 4.3.2. Objetivos del SGCS 4.3.3. Gestión del Riesgo 4.3.4. Requisitos Legales y de Otra índole 4.3.5. Previsiones 4.4.3. Comunicación 4.4.4. Documentación del Sistema 4.4.5. Control de Documentos 4.4.6. Control Operacional 4.4.7. Preparación y Respuesta a Eventos Críticos 4.5. Verificación 4.5.1. Seguimiento y Medición 4.5.3. Control de Registros 4.6 Mejora Continua 4.6.2. Acción Correctiva y Preventiva 4.6.3. Compromiso de la Dirección 4.6.1. Mejora Continua

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Nombre: Laura Melissa Alvarez	Nombre: Stephanie Montoya	Nombre: Elízaeth García Hernández
Fecha: 20 de Junio de 2017	Fecha: 20 de Junio de 2017	Fecha: 20 de Junio de 2017
Firma:	Firma:	Firma: