



Código: CM-P-002

Versión: 0

Fecha: 2018/03/07

PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y RECLAMOS

DOCUMENTO CONTROLADO

CM-P-002 COMERCIAL PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y RECLAMOS

Elaboró:

Nombre: Edgardo A. Barbosa S
Cargo: Coordinador de Calidad

Revisó:

Nombre: Paola A. Guarín C.
Cargo: Gerente General

Aprobó:

Nombre: Paola A. Guarín C.
Cargo: Gerente General

PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y RECLAMOS

DOCUMENTO CONTROLADO

1. OBJETO

Determinar el procedimiento de atención de quejas y reclamos para el constante mejoramiento de la calidad del servicio.

2. ALCANCE

Aplica para el tratamiento del servicio no conforme detectado por el cliente, sea particular y/o corporativo, manifestado por medio verbal, telefónico, escrito o correo electrónico.

3. DEFINICIONES

Procedimiento: Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.

Queja: Expresión de insatisfacción, diferente de la apelación, presentada por una persona u organización a un organismo de evaluación de la conformidad o a un organismo de acreditación, relacionada con las actividades de dicho organismo, para la que se espera una respuesta.

4. GENERALIDADES

Un servicio no conforme detectado por el cliente se convierte en una queja y debe ser tratada con el procedimiento descrito en este documento. Las quejas y reclamos se deben informar al Coordinador de Calidad del CDA para que este lleve un consolidado y rinde informe a la Gerencia General.

5. RESPONSABILIDADES

Es responsabilidad de todo el personal que detecta quejas o inconformidades del cliente, consignarlas en el formato CM-F-001 Formato Recepción de Quejas e informar al responsable del proceso y al coordinador de calidad para que este le de adecuado tratamiento.

Si un cliente quiere dejar una queja o sugerencia, es responsabilidad de todo el personal suministrar el formato para que este la escriba.

PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y RECLAMOS

DOCUMENTO CONTROLADO

Es responsabilidad del dueño del proceso junto con el Coordinador de Calidad del CDA, dar respuesta a las quejas y llevar las estadísticas de las mismas para ser informadas a la alta dirección.

6. DILIGENCIAMIENTO

Al momento de diligenciar el formato CM-F-001 Formato Recepción de Quejas, para consignar una queja, es obligatorio llenar por lo menos el campo PLACA para determinar el cliente que detectó el servicio no conforme.

El cliente o el funcionario que diligencia el formato, debe realizar una descripción clara de la queja o sugerencia en el campo descripción de la no conformidad. Los demás campos deben ser llenados de acuerdo al siguiente procedimiento.

Toda información suministrada por las personas interesadas o clientes al momento de diligenciar una queja o reclamo será tratada de manera confidencial y es responsabilidad de CDA INGENIERIA S AS el manejo de esta.

Nota: este procedimiento se hará público a toda persona interesa quien lo podrá solicitar al personal de atención al usuario en nuestra y en la página web de la compañía a las que tiene derecho.

7. PROCEDIMIENTO

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1. Recepción de quejas.	El servicio no conforme detectado por el cliente se convierte en una queja. Una queja puede provenir de un cliente que hace una declaración de no conformidad o solicita formalizarla por escrito. Las quejas pueden llegar por varios canales, tales como e-mail, teléfono, verbal, escrita, o la encuesta de satisfacción al cliente.	Cualquier persona involucrada en el proceso

PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y RECLAMOS

DOCUMENTO CONTROLADO

<p>2. Diligenciamiento del formato de quejas</p>	<p>Una vez es detectada la queja, es necesario diligenciar el formato recepción de quejas CM-F-001.</p> <p>Si el cliente solicita formalizar la queja por escrito se le debe solicitar llenar toda la información que corresponde a los datos del cliente y la descripción de la no conformidad.</p> <p>Si el cliente manifiesta la no conformidad, pero no acepta diligenciar el formato, es responsabilidad de quién recibe la declaración del cliente, llenar la descripción de la no conformidad y por lo menos la PLACA del vehículo que trae el cliente para posteriormente por sistema poder consultar los demás datos.</p>	<p>Cualquier persona involucrada en el proceso</p>
<p>3. Clasificación de la queja</p>	<p>La queja se clasificará de acuerdo con las características del servicio.</p> <p>Si la queja no encaja dentro dicha clasificación se debe seleccionar la casilla OTRO y describir el tipo de queja que la tipifica.</p>	<p>Dueño del proceso</p> <p>Coordinador de Calidad</p>
<p>4. Tipo de detección</p>	<p>Se debe señalar como corresponda:</p> <p>Cliente: Persona a quien el cda le presto el servicio</p> <p>Interna: Si fue detectada internamente por algún funcionario.</p> <p>Funcionario que detecta: nombre</p>	<p>Cualquier persona involucrada en el proceso</p>

PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y RECLAMOS

DOCUMENTO CONTROLADO

	<p>del funcionario que recibió la queja.</p> <p>Por último, se debe seleccionar el medio por el cual fue declarado la queja.</p>	
<p>5. Validez de la Queja</p>	<p>El Coordinador de Calidad junto con el dueño del proceso evaluará la validez de la queja teniendo en cuenta la responsabilidad del CDA y de su personal en los hechos que dan origen a la queja, dejando registro en el formato recepción de quejas CM-F-001. Si la queja no es válida se da respuesta al cliente especificándolo los motivos por los cuales no se da validez a la queja y se cierra el registro de queja. Si la queja es válida se sigue con lo descrito en el tratamiento de la queja.</p> <p>La decisión tomada sobre la queja debe revisarse y aprobarse por el representante de la alta dirección. (Coordinador de Calidad).</p> <p>NOTA: una vez sea recibida la queja el coordinador de calidad debe dar aviso de acuso de recibido de la queja al cliente, máximo 3 días hábiles de recibida, ya sea vía telefónica, correo electrónico etc. Con el fin de que el cliente este enterado que su queja ya esta en proceso de verificación.</p>	<p>Dueño del proceso</p> <p>Coordinador de Calidad</p>

PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y RECLAMOS

DOCUMENTO CONTROLADO

<p>6. Tratamiento de la Queja</p>	<p>El Coordinador de Calidad junto con el dueño del proceso define el análisis de causas y el tratamiento que se le debe dar a la queja mediante la creación de un plan de acción.</p> <p>Al terminar este análisis de causa se debe dejar registro del método utilizado para este análisis, como el diligenciamiento de una solicitud de acción correctiva y/o preventiva dependiendo el caso, y los responsables de la acción como el seguimiento para su cierre, de acuerdo a lo establecido en el Procedimiento de Acciones Correctivas y preventivas. Esta información debe ser consignada en el campo de ACCIÓN DE CORRECCIÓN</p> <p>El Coordinador de Calidad junto con el dueño del proceso debe reunir y verificar todas las evidencias asociadas a las quejas y apelaciones (videos, fotos, copias de los FUR y certificados, registros del RUNT, facturas de daños, entre otros), y adjuntarlas a esta.</p> <p>Para la realización del análisis de causas y la determinación del plan de acción los responsables asignados tendrán tres (3) días hábiles para el desarrollo de esta actividad.</p> <p><u>Nota Aclaratoria:</u></p> <p>En el tratamiento de la queja no</p>	<p>Dueño del proceso</p> <p>Coordinador de Calidad</p>
-----------------------------------	--	--

PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y RECLAMOS

DOCUMENTO CONTROLADO

	<p>podrán participar empleados que hayan tenido relación con los hechos que dieron origen a la queja.</p> <p>Si la solución de la situación requiere una acción correctiva se debe seleccionar SI en la casilla respectiva y escribir posteriormente en el formato el consecutivo de la acción con el cual se da tratamiento.</p>	
<p>7. Seguimiento e información al cliente sobre la queja</p>	<p>Es necesario después de haber ejecutado la solución, verificar que ésta realmente cumplió con las expectativas del cliente.</p> <p>Una vez se implementa el plan de acción el Coordinador de calidad revisara, que este esté acorde con la magnitud de la queja e iniciara las actividades de seguimiento para asegurar que se cumpla con las actividades y periodos establecidos y dejara registro en el formato recepción de quejas CM-F-001. El Dueño del proceso iniciará la implementación del plan de acción para subsanar la queja, Bajo el seguimiento del coordinador de calidad.</p> <p>El coordinador de calidad se encargará de notificar al cliente dentro del plazo establecido antes de dar la respuesta, sobre el tratamiento y progreso de la queja, sugerencia o apelación; siempre y cuando el tratamiento de la queja demore un tiempo superior a</p>	<p>Dueño del proceso</p> <p>Coordinador de Calidad</p>

PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y RECLAMOS

DOCUMENTO CONTROLADO

	<p>quince (15) días, así mismo se enviará reporte de progreso cada quince (15) días, si así lo requiere. Este seguimiento quedará consignado en el seguimiento de la acción correctiva (si aplica), o en el campo de Acción de Corrección del formato diligenciado.</p> <p>Las acciones tomadas deben ser informadas al cliente, sea por vía telefónica, escrita, o correo electrónico.</p>	
<p>8. Cierre de la Quejas</p>	<p>Una vez se implementaron todos los planes de acción necesarios para subsanar la queja se notifica al coordinador de calidad para que tome una decisión sobre el cierre de la queja.</p> <p>Si el coordinador de calidad decide dar cierre a la queja se da respuesta al cliente indicándole el tratamiento que se realizó a su solicitud. Si el coordinador de calidad decide no cerrar la acción se deberá revisar nuevamente el plan de acción y volver a implementar las acciones necesarias.</p>	<p>Coordinador de calidad</p>
<p>9. Retroalimentación al Cliente.</p>	<p>Una vez terminado el proceso de tratamiento y análisis de la queja, sugerencia y/o reclamo el CDA notificara formalmente al cliente de la finalización de este proceso a</p>	<p>Coordinador de calidad</p>

PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y RECLAMOS

DOCUMENTO CONTROLADO

	través de email y/o carta a través de correo certificado	
10. Producción de estadísticas y análisis.	Presentar informe de quejas recibidas especificando tiempo de respuesta, tipo de cliente y tipo de queja, a la Gerencia General, dando un análisis crítico de las quejas más frecuentes	Coordinador de Calidad Gerencia General
11. Frecuencia alta de Quejas.	Si una queja es muy frecuente, es necesario generar una acción correctiva. Si no es frecuente se deben mantener los formatos recepción de quejas CM-F-001 y en la revisión por la dirección determinar si las acciones tomadas para la queja fueron las apropiadas para solucionar la no conformidad	Dueño del proceso Coordinador de Calidad Gerencia General

