
	IDENTIFICACIÓN Y TRATAMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS Y/O RECLAMOS Y RETROALIMENTACIÓN DEL CLIENTE	Versión: 0
		Fecha: 20-12-2016
		Código: P-CMC-05
		Página 1 de 7

**IDENTIFICACIÓN Y TRATAMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS Y/O RECLAMOS Y
RETROALIMENTACIÓN DEL CLIENTE
P-CMC-05**

Versión: 00	Descripción del cambio: Versión inicial.	
Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Cargo:	Cargo:	Cargo:
Fecha: 12 de Diciembre de 2016	Fecha: 16 de Diciembre de 2016	Fecha: 20 de Diciembre de 2016
Firma:	Firma:	Firma:

	IDENTIFICACIÓN Y TRATAMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS Y/O RECLAMOS Y RETROALIMENTACIÓN DEL CLIENTE	Versión: 0
		Fecha: 20-12-2016
		Código: P-CMC-05
		Página 2 de 7

1. OBJETO

Definir las acciones y establecer las responsabilidades para el tratamiento de los reclamos del cliente y partes interesadas y la retroalimentación del cliente.

2. ALCANCE

Este procedimiento se aplica a los reclamos por el cliente, su representante y partes interesadas.


3. DEFINICIONES

Corrección: Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.







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


Método de las 5 M: Herramienta de análisis que consiste en agrupar las causas de una No Conformidad (en este caso originada de un reclamo) en seis ramas principales: Métodos de trabajo, Mano de obra, Materiales, Maquinaria y Medio ambiente.

- **Método:** cuando la causa se orienta a la forma de realizar la actividad o trabajo, porque se ejecutó un mal procedimiento que ocasionó el reclamo.
- **Mano de Obra:** cuando la causa se orienta al factor humano, a los trabajadores, como por ejemplo falta de competencia, motivación.
- **Materiales:** la causa se orienta a los productos o elementos como por ejemplo materias primas que no cumplían las especificaciones, reducción o aumento de las mismas.
- **Maquinaria:** la causa se orienta a los equipos y maquinaria usados que no son aptos para el cumplimiento de las actividades, falta de mantenimientos correctivos, preventivos y predictivos.
- **Medio Ambiente:** la causa se origina por inadecuadas condiciones físicas, sociales, biológicas que afectan a la sociedad y el medio como por ejemplo, sin tener aún la licencia debidamente aprobada se ejecutan actividades en el sitio de trabajo.


	IDENTIFICACIÓN Y TRATAMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS Y/O RECLAMOS Y RETROALIMENTACIÓN DEL CLIENTE	Versión: 0
		Fecha: 20-12-2016
		Código: P-CMC-05
		Página 3 de 7

4. DESARROLLO


Cómo	Quien	Donde
4.1. FUENTES DE IDENTIFICACIÓN DE RECLAMOS		
<p>En las actividades administrativas o de ejecución de la Organización podrán generarse comunicaciones por parte de los clientes o partes interesadas, algunos de los medios podrán ser:</p> <ul style="list-style-type: none">  Correspondencia  Actas de comité 	<p>Apoyo de Calidad y Mejoramiento</p>	<p>correspondencia recibida</p>
<p>Identificación de una PQR:</p> <p>La Jefatura IBRT y/o Apoyo de Calidad y Mejoramiento que reciban la comunicación, deberán clasificarla como reclamo según los siguientes criterios:</p> <ul style="list-style-type: none">  Incumplimiento de un requisito contractual.  No atención o atención parcial de una solicitud sin ninguna causa justificada.  Observación donde el cliente o su representante especifique que las acciones, actividades o procedimientos realizados afectan el normal transcurso del contrato.  Incumplimiento de un requerimiento legal. <p>Una vez identificado el reclamo, La Jefatura IBRT y/o Apoyo de Calidad y Mejoramiento lo socializan con las partes involucradas y se define el responsable de su tratamiento.</p> <p>Los reclamos del cliente deberán ser atendidos como máximo en 15 días.</p> <p>Todo reclamo identificado deberá ser registrado en el formato F1-CMC-05 Registro de Reclamos.</p>	<p>La Jefatura IBRT y/o Apoyo de Calidad y Mejoramiento</p>	<p>Registro de Reclamos, F1-CMC-05</p>
<p>Toda PQR que sea radicada en la Empresa de Aseo de Pereira SA ESP y corresponda al Operador del contrato, deberá ser remitida mediante oficio para que sean ellos quienes den el tratamiento correspondiente.</p>	<p>La Jefatura IBRT y/o Apoyo de Calidad y Mejoramiento</p>	<p>Oficio remitido</p>
<p>Analizar la tipología más frecuente y la tendencia</p>	<p>La Jefatura</p>	

	IDENTIFICACIÓN Y TRATAMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS Y/O RECLAMOS Y RETROALIMENTACIÓN DEL CLIENTE	Versión: 0
		Fecha: 20-12-2016
		Código: P-CMC-05
		Página 4 de 7

Cómo	Quien	Donde
<p>en la radicación de PQRS que se presentan.</p>	<p>IBRT y/o Apoyo de Calidad y Mejoramiento</p>	
<p>Las PQRs se deberán clasificar dentro de la identificación de causas, por lo menos una de las siguientes M: material, mano de obra, maquinaria, método, medio ambiente.</p> <p>Dentro del análisis causal se determina si la PQR se le deberá asignar como un PNC. Para esto se relacionara dentro del formato de Registro de Reclamos, F1-CMC-05.</p>	<p>La Jefatura IBRT y/o Apoyo de Calidad y Mejoramiento</p>	<p>Análisis de Reclamos, F2-CMC-05</p>
<p>Generar plan de acción a la PQR:</p> <p>El encargado de dar tratamiento al reclamo, analizará las causas que dieron origen al reclamo para evitar que vuelva a ocurrir. De ser posible se levanta una acción correctiva, de lo contrario se busca por medio del tratamiento (corrección) solucionar el reclamo.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Iniciar el proceso de documentación de la acción de mejoramiento correspondiente, registrando las causas del reclamo y el plan de acción propuesto para su tratamiento. • Si el reclamo fue considerado un producto no conforme es necesario marcarlo en la casilla y registrarlo como un PNC sin realizarle tratamiento. <p>Las partes involucradas deben dar aplicación inmediata a la corrección y/o las acciones correctivas que se requieran.</p>	<p>La Jefatura IBRT y/o Apoyo de Calidad y Mejoramiento</p>	<p>Formato de Registro y Seguimiento de Acciones Correctivas y de Mejora, F1-CMC-04</p>
<p>En caso de no solucionar la no conformidad, deberán adoptarse nuevas medidas hasta conseguir la total conformidad del cliente o partes interesadas.</p> <p>Si el reclamo lo amerita, el Gerente General o Dirección Operativo informará por escrito al reclamante sobre las decisiones que se han adoptado al interior de la empresa para subsanar la(s) no conformidad(es).</p>	<p>La Jefatura IBRT y/o Apoyo de Calidad y Mejoramiento</p>	<p>Oficio</p>

	IDENTIFICACIÓN Y TRATAMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS Y/O RECLAMOS Y RETROALIMENTACIÓN DEL CLIENTE	Versión: 0
		Fecha: 20-12-2016
		Código: P-CMC-05
		Página 5 de 7

Cómo	Quien	Donde
<p>Cerrar PQR:</p> <p>La liberación y cierre del SNC lo realiza La Jefatura IBRT y/o Apoyo de Calidad y Mejoramiento.</p> <p>Se debe evaluar la eficacia de las acciones tomadas para realizar el respectivo cierre.</p>	<p>La Jefatura IBRT y/o Apoyo de Calidad y Mejoramiento</p>	<p>Formato de Registro y Seguimiento de Acciones Correctivas y de Mejora, F1-CMC-04</p>
4.2. ANÁLISIS DE TENDENCIAS		
<p>Análisis de causas de las PQR:</p> <p>Durante las reuniones mensuales la Jefatura IBRT muestra el estado y las tendencias de las quejas y reclamos del cliente de acuerdo al método de las 5 m's.</p>	<p>La Jefatura IBRT y/o Apoyo de Calidad y Mejoramiento</p>	<p>Análisis de Tendencias PQR</p>
<p>Los resultados de las PQR serán presentadas en las Juntas para conocimiento y toma de medidas por parte de los responsables y será un insumo para la Revisión Gerencial del periodo correspondiente.</p>	<p>La Jefatura IBRT y/o Apoyo de Calidad y Mejoramiento</p>	<p>Análisis de Tendencias PQR</p>
4.3. MEDICIÓN DE LA PERCEPCIÓN DEL CLIENTE		
<p>Realizar Encuesta al cliente:</p> <p>Se realizarán encuestas de satisfacción del cliente anuales o cuando por Directriz Gerencial se soliciten en o criticidad así lo ameritan.</p> <p>Para las preguntas cuya calificación sea inferior a 4 se deberá generar un plan de acción para mejorar.</p>	<p>Asesor Comercial ○ Apoyo de Calidad y Mejoramiento</p>	<p>N.A.</p>
<p>Comunicación de los resultados de la encuesta al cliente:</p> <p>La comunicación de la encuesta al cliente se deberá realizar a los líderes de las áreas que tengan relación.</p>	<p>Asesor Comercial ○ Apoyo de Calidad y Mejoramiento</p>	<p>Correo electrónico</p>

	IDENTIFICACIÓN Y TRATAMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS Y/O RECLAMOS Y RETROALIMENTACIÓN DEL CLIENTE	Versión: 0
		Fecha: 20-12-2016
		Código: P-CMC-05
		Página 6 de 7

5. REGISTROS


- Análisis de tendencias PQR.
- Formato de Registro y Seguimiento de Acciones Correctivas y de Mejora.
- Correo electrónico.
- Oficio.
- Análisis de Reclamos.
- Registro de Reclamos.
- Correspondencia recibida.

6. APENDICE

- Procedimiento para la aplicación de acciones correctivas y de Mejora, **P-CMC-04**.
- Procedimiento para el control del producto no conforme, **P-CMC-06**

7. ANEXOS.

- Registro de Reclamos, **F1-CMC-05**.
- Análisis de Reclamos, **F2-CMC-05**.
- Encuesta de Retroalimentación del cliente, **F1-CMC-05**.

	IDENTIFICACIÓN Y TRATAMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS Y/O RECLAMOS Y RETROALIMENTACIÓN DEL CLIENTE	Versión: 0
		Fecha: 20-12-2016
		Código: P-CMC-05
		Página 7 de 7

HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Descripción del cambio	Fecha
00	Versión Inicial.	20-12-2016