



INSTRUCTIVO

Código INQA 01

Versión 1

PQRS

Fecha Elaboración 16/01/2020

1. OBJETIVO

Con este instructivo se reglamenta la manera como se debe realizar la atención al Cliente, en caso de que se tenga una petición, queja, reclamo o sugerencia.

2. ALCANCE

Aplica desde el momento en que el cliente manifiesta alguna observación referente al servicio en general.

3. RESPONSABLE

La responsabilidad por el cumplimiento de este Instructivo recae directamente sobre el director del proceso comercial, sin exceptuar la persona que recibe la petición, queja o reclamo.

4. TERMINOLOGÍA

Queja: Es manifestar el descontento de algo que no tiene relación con los servicios ya que está relacionada a una mala atención.

Reclamo: Es la expresión de descontento e insatisfacción relacionada directamente con los servicios, tiene lugar cuando se ha hecho algún compromiso, en cuanto al servicio y no se cumplió o no se está cumpliendo con dicho compromiso.

Petición: Acción de solicitar, pedir o demandar a cierta persona.

5. ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO:

Etapa	Descripción	Registro	Responsables
1. Recepción de la Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia	En el momento en que el Cliente manifiesta alguna anomalía, respecto al servicio o atención o cualquier otro caso, el personal Administrativo está autorizado para realizar la recepción de la información de la Petición, queja o reclamo.	Formato FRQA 08 Peticiones, quejas y reclamos	Personal Administrativo
2. Asignación de la Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia	La persona que realiza la recepción de la petición, queja, reclamo o sugerencia registrará en el formato establecido, los datos y descripción de la anomalía presentada y lo direccionará para su trámite y gestión al Coordinador del SG.	Formato FRQA 08 Quejas y Reclamos	Personal Administrativo

Elaborado por	Revisado por	Aprobado por
Angélica Milena Cárdenas	Karen Andrea Baron	Andrea Marín Cardoso

	INSTRUCTIVO	Código	INQA 01
		Versión	1
	PQR	Fecha Elab.	16/01/2020

3. Investigación de la Queja o Reclamo	El Coordinador del Sistema de Gestión junto, con el proceso que genere la no conformidad de la petición, queja, reclamo o sugerencia realizan la investigación y plantean las acciones necesarias (Recursos, Capacitaciones, reprocesos, arreglos, etc.) para eliminar la causa que genere la Queja o Reclamo, dejando registro de las acciones tomadas, generando acciones correctivas y/o preventivas si amerita.	Formato FRQA 08 petición, quejas y reclamo	Personal Administrativo
4. Procedimiento de Acciones Correctivas	En caso de que la solución dada al problema genere acciones correctivas se debe seguir el "Procedimiento de Acciones correctivas"	PG-HSEQ 08 Procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas	Personal Administrativo
5. Verificación de la Queja y Reclamo	Solucionada la queja o reclamo el Coordinador del SG realizara la verificación de la Satisfacción, correspondiente y lo registrara en la sección de Verificación del formato de Quejas y Reclamos.	Formato FRQA 08 Peticiones, quejas y reclamos	Coordinador del Sistema de Gestión
6. Archivo de la Queja y Reclamo	Después de haber verificado la satisfacción del Cliente, el Coordinador del SG archivara dicho formato en la carpeta de Peticiones, quejas y reclamos en forma consecutiva asignándoles un número.	Formato FRQA 08 Peticiones, quejas y reclamos	Coordinador del Sistema de Gestión

6. REGISTROS

- Formato Peticiones, quejas y reclamos FRQA 08

7. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- Procedimiento de Acciones Preventivas y Correctivas PG-HSEQ08

8. MODIFICACIONES DEL DOCUMENTO

	INSTRUCTIVO	Código	INQA 01
		Versión	1
	PQR	Fecha Elab.	16/01/2020

Versión	Fecha	Cambio Efectuado
1	16/01/2020	Primera Versión