



## 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. <b>Recepción de la Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia</b>	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. <b>Asignación de la Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia</b>	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

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

<b>3. Investigación de la Queja o Reclamo</b>	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
<b>4. Procedimiento de Acciones Correctivas</b>	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
<b>5. Verificación de la Queja y Reclamo</b>	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
<b>6. Archivo de la Queja y Reclamo</b>	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

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

<b>Versión</b>	<b>Fecha</b>	<b>Cambio Efectuado</b>
1	16/01/2020	Primera Versión