

	PROCESO GESTION MEJORA CONTINUA	PTMC-002
		Versión: 2
	PROCEDIMIENTO QUEJAS Y RECLAMOS	Emisión: Enero/2021
		Página 1 de 4

1. OBJETIVO.

Especificar los pasos a seguir para la adecuada gestión de las quejas, reclamos generando satisfacción al cliente.

2. ALCANCE.

Aplica para la gestión o tratamiento de las quejas, reclamos que se generen en la prestación del servicio

3. CONDICIONES GENERALES.

- Las quejas, reclamos y sugerencias deben ser registradas en el formato establecido FTMC-006 donde se debe incluir toda la información pertinente para dar tratamiento.
- Una vez registrada la queja, reclamo se debe proceder al tratamiento para la toma de acciones frente a la situación.

4. DEFINICIONES.

- **SGC:** Sistema de Gestión de la Calidad
- **Procedimiento:** Método o modo de actuar de forma predeterminada
- **Servicio:** Acciones que son realizadas para servir a alguien o algo con la función de generar satisfacción a la persona que lo requiere
- **Registro:** Documento donde se relacionan los resultados, anotar o consignar un dato, evidencia de actividades
- **Queja:** Disgusto o insatisfacción que se tiene por un mal servicio prestado.
- **Satisfacción:** Percepción positiva que experimenta un cliente en relación a un producto o servicio que ha adquirido.

5. DESARROLLO

Recepción de quejas, reclamos: Se recibe las quejas, reclamos de los clientes de Royal America Colombia. sea de manera presencial, por escrito, vía telefónico, correo electrónico o pagina web y deben ser registradas en el formato FTMC- 006.

Diligenciar formato: Se debe registrar toda la información de la queja, reclamo si esta se presenta de forma presencial, por escrito, vía telefónica o vía email, en el momento que el cliente presente la novedad, se registra en el formato FTMC-006 para generar evidencia de lo sucedido y de esta manera poder dar paso al direccionamiento al responsable del tratamiento.

	PROCESO GESTION MEJORA CONTINUA	PTMC-002
		Versión: 2
	PROCEDIMIENTO QUEJAS Y RECLAMOS	Emisión: Enero/2021
		Página 2 de 4

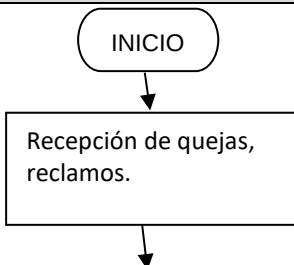
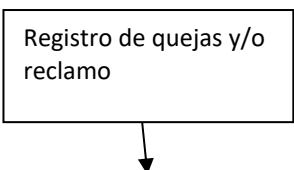
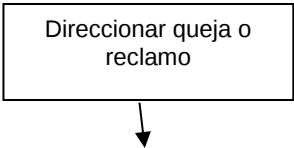
Direccionar las quejas, reclamos: Se verifica la información solicitada ante el cliente en el formato de quejas, reclamos FTMC-006 la cual esté completa. Se debe direccionar a la dependencia correspondiente para ser analizadas.

Tratamiento de quejas, reclamos: Se realiza el análisis de la queja, reclamo con el personal del proceso involucrado o responsable del proceso y se establece la acción requerida para dar tratamiento. El líder del proceso debe supervisar que las acciones sean implementadas.

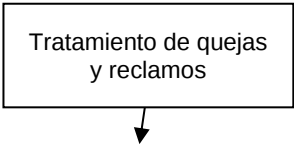
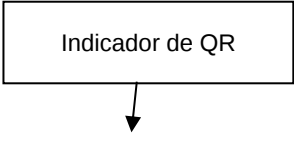
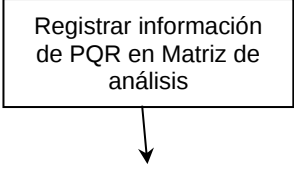
Responder quejas reclamos: La dependencia o proceso de Mejora Continua debe dar respuesta por escrito, vía telefónica o vía email al cliente que presentó la queja, reclamo informando las acciones tomadas por la empresa para el tratamiento de la inconformidad y los resultados obtenidos, todo esto en un plazo no mayor a 15 días.

Seguimiento a la queja, reclamo: Se debe realizar el seguimiento de las acciones o medidas establecidas para el tratamiento, identificando la veracidad de estas y así poder determinar si el caso queda cerrado y si se cumplió con la satisfacción del cliente al dar solución a su queja, reclamo.

Análisis de datos: Mensualmente se realiza un consolidado de las quejas, reclamos con el fin de que estas queden registradas y poder analizar el número de quejas presentadas e identificar a que proceso se relacionan con mayor frecuencia y poder tomar medidas frente al resultado.

No.	Actividad	Responsable	Descripción	Registros
1.		Grte.General Grte.Comercial Call Center Asesor Coord de calidad	Recepción de quejas, reclamos por medio físico, electrónico, vía telefónica. Una vez recibida en el área de calidad esta se encargará de emitir un comunicado al cliente notificando la recepción de la queja y el tiempo establecido en la empresa para respuesta.	FTMC-006 Reporte quejas y reclamos
2.		Gerencia General Gerencia Comercial Call Center Asesor Comer. Coord de calidad	Registrar toda la información correspondiente que se rige en el formato FTMC-006	FTMC-006 Reporte quejas y reclamos
3.		Coord de calidad	Direccionar las quejas, reclamos a la dependencia correspondiente para dar tratamiento	Correo electrónico

	PROCESO GESTION MEJORA CONTINUA		PTMC-002
			Versión: 2
	PROCEDIMIENTO QUEJAS Y RECLAMOS		Emisión: Enero/2021
			Página 3 de 4

4.		Todos los procesos	Dar tratamiento a las quejas y reclamos identificando causas, definiendo acciones. En caso de que la situación sea persistente o de alto impacto se debe generar una acción correctiva.	Correo electronico y/o DTMC-007 Reporte de acción de mejora o correctiva.
		Coordinador de calidad	Se realiza el indicador de oportunidad de respuesta para QR.	DTMC-003 Matriz PQR
5.		Coordinador de Calidad	Registrar en el documento DTMC-003 Queja recibida	DTMC-003 Matriz PQR
6		Coordinador de Calidad	Dar respuesta a la queja del cliente con la información recopilada	FTMC-014 Formato modelos de respuesta PQR y Correo electronico.
7.		Coordinador de calidad	Realizar seguimiento de las acciones tomadas para el tratamiento de las PQRS	DTMC-003 Matriz PQR

6. REFERENCIAS

- LEY 1480 DE 2011

ANEXOS		
Registro	Responsable	Almacenamiento
FTMC-006 Formato de quejas y reclamos	Coordinador de Calidad	Digital e Impreso
DTMC-003 Matriz PQR	Coordinador de Calidad	Digital

	PROCESO GESTION MEJORA CONTINUA	PTMC-002
		Versión: 2
	PROCEDIMIENTO QUEJAS Y RECLAMOS	Emisión: Enero/2021
		Página 4 de 4

FTMC-014 Formato modelos de respuesta PQR	Coordinador de Calidad	Digital
---	------------------------	---------

ANTECEDENTES		
Versión	Fecha	Descripción del cambio
1	Enero / 2020	Creación de procedimiento quejas y reclamos
2	Febrero 2021	Inclusión de la retroalimentación al cliente una vez se reciba en la queja, modificando la actividad 1 del presente documento.

Elaborado por:	Aprobado por:
Cargo: Coordinador SGC	Cargo: Jefe Gestión Humana