

TRÁMITE DE QUEJAS Y RECLAMOS

I-GC-01

Versión No. 05

Fecha: 27 de enero de 2020



1. OBJETIVO

Definir la metodología para el manejo, atención y respuesta de quejas, reclamos y devoluciones realizadas por los clientes externos de la organización.

2. DEFINICIONES

- **No conformidad:** es el no cumplimiento de un requisito especificado.
- **Queja:** Toda información donde el cliente manifiesta una no conformidad sobre el producto o servicio prestado por GAS CONTROL SAS.

3. ACCIONES Y MÉTODOS

3.1 CLASIFICACIÓN:

Los reclamos se clasifican según su origen y tipo de reclamo, así:

- **Reclamos de planta:** Se refiere a los reclamos presentados por el cliente cuando este visita la planta de GAS CONTROL SAS para verificar su producto.
- **Reclamos por servicios:** Es el reclamo que presenta el usuario por un servicio prestado y que normalmente se realiza en las instalaciones del cliente. En ambos casos el Gerente General y Coordinador Operativo aportarán ideas para solucionar el reclamo y las presentará al cliente.
- **Reclamos por Productos:** Se refieren a problemas o inconformidades que exprese el cliente cuando tenga el producto (tanque ó cilindro) en sus instalaciones y presenten una no conformidad.

3.2 PROCEDIMIENTO:

Una vez se recibe la queja o reclamo por parte del cliente, El Asistente Comercial y Administrativo procederá a diligenciar el formato **FT-GC-02 Registro de quejas y reclamos**, y luego dará a conocer a las partes involucradas y al Gerente.

TRÁMITE DE QUEJAS Y RECLAMOS

I-GC-01

Versión No. 05

Fecha: 27 de enero de 2020



El Gerente o Coordinadores son los encargados de liderar el proceso, las partes involucradas se reúnen para acordar la acción inmediata y acción correctiva (sí es necesario), estableciendo responsables y plazos, dejando evidencia de esto en el formato ***FT-MJ-31 Solicitud de acción de mejora***.

Genera la respuesta al cliente donde se relacionan los siguientes aspectos:

- Acción Inmediata
- Análisis del Problema y
- Plan de Acción

El Gerente y Asistente Comercial y Administrativo se reúnen de manera periódica para verificar que los reclamos sean atendidos y solucionados en el menor tiempo posible, se verifica el cumplimiento a los planes de acción generados y se elaboran planes de mejoramiento cuando sea pertinente.

Una vez culminado el plan de acción se solicita al cliente retroalimentación para verificar que el reclamo haya sido superado completamente, de lo contrario se realizan los ajustes y se completa acción de ser necesario, Se repite el proceso hasta lograr la validación por el cliente y se cierra la Acción generada.

4. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- PO-GC-02 Procedimiento de Gestión comercial y ventas
- PA-MJ-02 Procedimiento Acciones de mejora

5. FORMATOS

- FT-GC-02 Registro de Quejas y Reclamos

TRÁMITE DE QUEJAS Y RECLAMOS

I-GC-01

Versión No. 05

Fecha: 27 de enero de 2020



HISTORIAL DE CAMBIOS

Ítem	Fecha:	Versión:	Descripción del cambio:	Quien Realiza el cambio:
1	16/Nov/2016	1	Creación del documento	Coordinador SGC
2	17/Sep/2018	2	Adiciono cuadro historial de cambio Actualización del procedimiento	Coordinador HSEQ
3	01/May/2019	3	Actualización de codificación de formatos (GC)	Coordinador HSEQ
4	01/Jul/2019	4	Actualización del encabezado, en caso de quejas en el servicio, las debe atender el gerente y el coordinador operativo	Coordinador HSEQ
5	27/ene/2020	5	Actualización del procedimiento	Coordinador HSEQ