



PROCESO: PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS

Código: CPQI - 001

Fecha: DIC-12-2011

Versión: 1/A

Objetivo: Garantizar la oportuna y correcta atención a las Peticiones, Quejas y Reclamaciones (PQR) presentadas por los usuarios en los puntos de atención o a través de los canales de comunicación con los usuarios dispuestos por CEO.

PROVEEDOR	ENTRADA	PROCESO			SALIDA	CLIENTE	
		ACTIVIDAD	RESPONSABILIDAD	AUTORIDAD			
CLIENTE	Ordenes de Trabajo de PQRs	P L A N E A R	Elaboración y aprobación de la planificación del servicio	Coordinador de proceso	Gerente General	Servicios cumpliendo requisitos Informe de gestión aprobado	CLIENTE
			Definición de grupos de trabajo.	Coordinador de Proceso	Gerente General		
			Programación de labores	Coordinador de Proceso	Gerente General		
GESTIÓN AL CLIENTE	Compromisos claros y bien definidos	H A C E R	Recepción de Ordenes de trabajo de PQR.	Coordinador de Proceso/Supervisor	Coordinador de proceso	Reporte de nómina y novedades Cuenta de cobro conciliada	GESTIÓN FINANCIERA
			Asignación de equipo y herramientas.	Coordinador de Proceso/Supervisor	Coordinador de proceso		
			Impresión y/o asignación de las ordenes de trabajo.	GESTOR COMERCIAL PAC	Coordinador de proceso		
GESTIÓN LOGÍSTICA	Producto o servicio cumpliendo especificaciones	H A C E R	Generar ordenes de PQR (cuando se requiera)	GESTOR COMERCIAL PAC	Coordinador de proceso	Informe de gestión (JANO) correcto y completo gestión del desempeño (CERES)	GESTIÓN DE MEJORAMIENTO GESTIÓN ESTRATÉGICA
			Ejecución de las visitas a terreno.	BRIGADISTA PQR	Coordinador de proceso		
			Ejecutar los tramites necesarios para resolver	BRIGADISTA PQR	Coordinador de proceso		
GESTIÓN ESTRATÉGICA	Políticas claramente definidas	H A C E R	Informar al usuario el objeto de la visita	GESTOR COMERCIAL PAC	Coordinador de proceso	Información para atención de Q y R Servicio cumpliendo requisitos	SERVICIO AL CLIENTE
			Realizar la actividad requerida de acuerdo a la normatividad de la empresa contratante..	GESTOR COMERCIAL PAC	Coordinador de proceso		
			Notificación de la actividad realizada y firma del usuario.	GESTOR COMERCIAL PAC	Coordinador de proceso		
GESTIÓN FINANCIERA	Desembolsos oportunos para la gestión	H A C E R	Recibir del personal operativo el trabajo culminado	GESTOR COMERCIAL PAC	Coordinador de proceso	Requisición de Compra	GESTIÓN LOGÍSTICA
			Ingreso de la información al sistema.	Coordinador de proceso	Coordinador de proceso		
			Preparación del informe al cliente.				
GESTIÓN MEJORAMIENTO	Documentos controlados Recomendaciones para la mejora Programa de auditoria Informe de auditoria	V E R I F I C A	Aplicación de procedimientos de comportamientos para el autocuidado y la seguridad personal, el cuidado del entorno y medio ambiente	Todo el personal	Coordinador de proceso	Necesidades de infraestructura	GESTIÓN INFRAESTRUCTURA
			Verificación del estado del servicio y/o medidor de acuerdo a los requerimientos de la actividad.	Coordinador de proceso	Gerente General		
			Supervisión o inspección de labores, para determinar cumplimiento en Calidad, Ambiental y, Seguridad y Salud Ocupacional.	Coordinador de proceso	Gerente General		
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Personal competente, motivado y comprometido Ambiente seguro de trabajo	A C T U A R	Manejar como no conforme la desviación de los tiempos de respuesta	Coordinador de proceso / Gestor Comercial PAC	Gerente General	Solicitud de personal	GESTIÓN TALENTO HUMANO
			Manejar como no conforme las fallas críticas o repetitivas en Calidad, Ambiental y, Seguridad y Salud Ocupacional. JANO	Coordinador de proceso / Gestor Comercial PAC	Gerente General		
			Establecer las correcciones que ameritan las fallas puntuales no críticas	Coordinador de proceso	Gerente General		
GESTIÓN INFRAESTRUCTURA	Infraestructura adecuada para la prestación del servicio, disponible y confiable	DOCUMENTOS			Solicitud de edición o modificación de documentos	GESTION MEJORAMIENTO	
		- Aplican instructivos suministrados por el cliente, según esta establecido contractualmente. - IGEI-001 Instructivo para la realización de actividades de supervisión. - PPOI-002 Procedimiento para identificación y trazabilidad - PPOI-001 Procedimiento control producto suministrado por el cliente (Según aplique) - PGEI-001 Procedimiento de planificación. - PGHS-002 Procedimiento seguro para trabajo en alturas - PGHS-003 Procedimiento en manejo defensivo y seguridad vial - PGHS-005 Procedimiento seguro para trabajo eléctrico - Programas de gestión S&SOMA					
SERVICIO AL CLIENTE	Conocimiento de la satisfacción del cliente						



PROCESO: PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS

Código: CPQI - 001

Fecha: DIC-12-2011

Versión: 1/A

RESPONSABLE	INDICADORES	RECURSOS
Responsable: Coordinador Proceso Participantes: Supervisores Brigadista Digitadores	- Según se definan en la planificación del servicio - Indicadores contractuales	* Infraestructura * Equipos de comunicación * Papelería * Software * Vehículos * Personal Competente * Dotación / Herramienta

REQUISITOS			
TIPO	CALIDAD	AMBIENTAL	SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL
NORMA	ISO 9001 7.1 Planificación de la realización del producto 7.3.1 Planificación del diseño y desarrollo 7.3.2 Elementos de entrada para el diseño y desarrollo 7.3.3 Resultados del diseño y desarrollo 7.3.4 Revisión del diseño y desarrollo 7.3.5 Verificación del diseño y desarrollo 7.3.6 Validación del diseño y desarrollo 7.3.7 Control de los cambios del diseño y desarrollo 7.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio 7.5.2 Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio. 7.5.3 Identificación y trazabilidad 7.5.4 Propiedad del cliente 7.5.5 Preservación del producto	ISO 14001 4.4,6 Control Operacional 4.5,1 Seguimiento y Medición	OHSAS 18001 4,4,6 Control Operacional 4,5,1 Medición y seguimiento del desempeño
LEGALES	-Ley 142 - Resolución 108-97 CREG, Dec 1842-91 -Contrato firmado -Términos de referencia -Contrato de condiciones uniformes - RETIE	Ver los requisitos aplicables al proceso en la Matriz Gestión de Requisitos Legales y otros, en Gestión Ambiental, Seguridad y Salud Ocupacional. PGMI-006-01	

Las especificaciones de los recursos, los indicadores de gestión, su fórmula de cálculo y metas; y los controles a ejecutar se definen en la Planificación del Servicio de cada proceso.

APROBADO POR: Documento Original Firmado