

	<p>PROCEDIMIENTO</p> <p>ATENCION DE QUEJAS Y RECLAMOS</p>	Código: AC.PD.002
		Versión: 004
		Fecha: 12-Jul-2011
Consultor Quality GC Elaboro	Coordinador de Calidad Reviso	Gerente General Aprobó

1. Objetivo

Establecer la metodología para la recepción, radicación, documentación, solución y toma de acciones correctivas y preventivas de las distintas quejas y reclamos recibidas en la compañía por parte de los clientes.

2. Alcance

Lograr que el proceso de quejas y reclamos tenga un trámite eficiente desde que se recibe la queja o el reclamo por parte del cliente hasta que la compañía genere una solución. Paralelamente la compañía debe garantizar que la causa no se repita en el futuro y así ofrecer un óptimo servicio al cliente.

3. Definiciones

- **QUEJA:** Manifestación verbal o escrita de no conformidad por parte de un cliente acerca del servicio prestado por la compañía.
- **RECLAMO:** Manifestación de no conformidad por parte de un cliente del producto suministrado por la compañía.
- **NO CONFORMIDAD:** Incumplimiento de un requisito.

4. Consideraciones Generales

- **Tiempos de respuesta:** Los tiempos que se manejan para la atención del reclamo son:
 - El Analista de Calidad le informará al cliente la recepción del reclamo y el número consecutivo correspondiente en un máximo de un (1) día hábil.
 - Se hace el Diligenciamiento o causa por parte del área implicada, máximo tres (3) días hábiles
 - La Solución propuesta se da por parte del área en un plazo máximo de diez (10) días hábiles
 - Se hace el Cierre del reclamo máximo treinta (30) días hábiles

5. Desarrollo

Atención de Quejas y Reclamos

No.	Actividad	Responsables	Registro
1	Captura de Información: Cualquier persona de WM Impresores puede capturar la información de la Queja o Reclamo Vía telefónica, Internet, Personalmente, email	Personal de WM Impresores	
2	Registro y Descripción de la Información: Una vez capturada la información, debe reportar en el aura portal modulo quejas y reclamos, dejando bien especificada la Descripción (Cliente, Teléfono, Ciudad, Comercial, Producto, Lote, Causa, Fecha y Cantidad) y enviarlo el mismo día al analista de calidad para que inicie el tramite respectivo	Personal de WM Impresores	Aura Portal
3	Clasificación y Codificación: El <u>Analista de Calidad</u> registra la no conformidad en la BD, Reporte y Seguimiento de Producto no conforme y Q&R AC.FT.002 para hacerle el seguimiento respectivo e informa al cliente la recepción de la Queja o reclamo en un plazo no mayor a un (1) día hábil	<u>Analista de Calidad</u>	BD, Reporte y Seguimiento de Producto no conforme y Q&R AC.FT.002
4	Admisión de la Queja y/o Reclamo: El Analista de Calidad, espera la devolución física del Producto para admitir la queja, si es el caso en que hay devolución.	<u>Analista de Calidad</u>	
5	Registro de causas y Planes de acción: los procesos involucrados son responsables de generar las causas reales y los planes de acción a implementar de acuerdo a la queja .	<u>Procesos</u>	
6	Revisión y Envío: El <u>Analista de Calidad</u> revisa la no conformidad, determina cuales son las personas involucradas en el proceso y las convoca a una reunión para iniciar con el análisis y la propuesta de soluciones.	<u>Analista de Calidad</u>	
7	Análisis del Problema:	<u>Analista de Calidad</u>	Aura Portal

	<p>El <u>Analista de Calidad</u> junto con el personal involucrado realizan el análisis de la no conformidad teniendo en consideración todas las perspectivas del negocio (Mano de Obra, Material, Método, Maquina, Medio Ambiente) y dejando como soporte de evidencia informes, documentos o fotografías</p> <p>NOTA: En el caso que haya sido necesaria visita a la empresa se debe adjuntar la información recolectada en el sitio</p> <p>En la reunión se debe determinar si la no conformidad es válida y si la Organización tiene que dar solución al problema</p> <p>El <u>Analista de Calidad</u> Registra la información del análisis en el aura portal</p> <p>Es Valido? <u>NO:</u> <u>Analista de Calidad</u> Informa al Jefe Comercial correspondiente para que informe al cliente cuales son las razones por las cuales no se atenderá la reclamación <u>SI:</u> Continuar con el proceso</p>	y Personal Involucrado	
8	<p>Definir las Causas y Plantear Soluciones (Plan de Acción)</p> <p>NOTA: Para definir las causas se debe realizar en un máximo tres (3) días hábiles y para dar solución los plazos de las acciones no deben superar los diez (10) días hábiles.</p> <p>En la reunión, el grupo de trabajo define cuales son las causas o motivos que generaron la no conformidad y plantean soluciones y plazos de implementación (Acciones Correctivas) diligenciando la información en el aura portal</p> <p>NOTA: Los costos de la solución los deberá recopilar el <u>Analista de Calidad</u> en la BD, Reporte y Seguimiento de Producto no conforme y Q&R AC.FT.002</p>	<u>Analista de Calidad</u> y Personal Involucrado	Aura Portal

	Una vez Planteadas las Soluciones el <u>Analista de Calidad</u> se las comunica a la Gerencia General para su revisión y aprobación		
9	<p>Aprobación de las Soluciones</p> <p>El Gerente General revisa las Soluciones Propuestas dando vía libre para su implementación o dando nuevas soluciones a la no conformidad</p> <p>De acuerdo con la respuesta del Gerente General el <u>Analista de Calidad</u> Informa al Jefe Comercial correspondiente para que informe al cliente cuales serán las acciones o no, que se tomaran para darle solución a la No Conformidad</p>	<p>Gerente General</p> <p><u>Analista de Calidad</u></p>	
10	<p>Implementar las Soluciones</p> <p>Las personas que quedaron responsables de la implementación de las actividades, deberán ejecutarlas en el plazo en el cual se comprometieron en el plan de acción, recogiendo la información pertinente (informes, documentos, fotografías, etc.) para dejar evidencia del cierre de esta</p>	Personal Implicado	
11	<p>Realizar Seguimiento a las Soluciones</p> <p>El <u>Analista de Calidad</u> de acuerdo con las fechas planteadas en los planes de acción, realiza seguimiento para evidenciar la ejecución de las actividades, reportando esta la BD, Reporte y Seguimiento de Producto no conforme y Q&R AC.FT.002 y recolectando la evidencia que el proceso tiene para sustentar el cierre de la acción</p> <p>NOTA: El cierre de la No conformidad no debe superar los treinta (30) días hábiles</p> <p>Es Eficaz?</p> <p>NO: El <u>Analista de Calidad</u> junto con las personas involucradas en el proceso realizan de nuevo Análisis de la No Conformidad ejecutando las actividades descritas después del Numeral 5 de este procedimiento y reportando información la BD, Reporte y Seguimiento de Producto no conforme y Q&R AC.FT.002</p>	<u>Analista de Calidad</u>	<p>Aura Portal</p> <p>BD, Reporte y Seguimiento de Producto no conforme y Q&R AC.FT.002</p>

	SI: El Asesor comercial envía respuesta formal al Jefe comercial para que la entregue al Ciente en el Acta de Cierre de la Queja y Reclamo y cierra la no conformidad en el aura portal El Asesor Comercial envía el Acta de Cierre de la queja y reclamo al Gerente General para informar sobre el cierre de la No Conformidad		
--	--	--	--

7. CONTROL DE CAMBIOS

VERSION	FECHA	CAMBIO
004	12-07-11	Se implementa metodología para la atención de reclamos diferente a generar un reporte en el aura Portal, este manifiesta los controles que debe llevar la persona desde la atención del reclamo hasta darle respuesta al cliente
	16-01-12	Se cambia el nombre del cargo del Aux. de Calidad a Analista de Calidad.
	16-01-12	Se adicionan puntos No. 4 y 5