	PROCEDIMIENTO PQRS		Código	
			PC-DC-006	
	Fecha De Vigencia	20/03/2020	Versión 1	Página 1 de 6

Objetivo: Identificar, recopilar y gestionar información correspondiente a las sugerencias, quejas y reclamos del cliente (estudiantes, docentes y/o modelos) permitiendo generar acciones para obtener respuesta y/o solución a las mismas. Manteniendo una mejora continua para el logro de la satisfacción de nuestros clientes y usuarios.


Alcance: Este procedimiento aplica a todos los procesos directos e indirectos que intervienen con la formación académica y administrativos, con el propósito de identificar las sugerencias, quejas y reclamos del cliente sobre el servicio prestado, así como atender debidamente las peticiones y felicitaciones de los clientes y partes interesadas.

Responsables: El Coordinador comercial es responsable de la ejecución de las actividades, el cumplimiento y la actualización y divulgación de este procedimiento. Las personas o áreas que participan en la ejecución o control del mismo son: Dirección Académica, Dirección Administrativa, Asesores comerciales, Asesor SGI, Coordinador de Almacén y Clientes.

En cualquiera de los casos los asesores de servicio al cliente recibirán los PQRS y procederán como lo indica el presente procedimiento.

Definiciones

- **Queja:** Expresión de insatisfacción hecha a una organización relativa a su producto o servicio, o al propio proceso de tratamiento de quejas, donde explícita o implícitamente se espera una respuesta o solución.
- **Reclamo:** Es la manifestación ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la inatención oportuna de una solicitud.
- **Sugerencia:** Es una propuesta que se presenta para incidir o mejorar un proceso, cuyo objeto está relacionado con la prestación de un servicio o el cumplimiento de una función pública.
- **Cliente:** Persona (externas o internas) que utiliza los servicios brindados en la Academia de Belleza Carrusel, para nuestro caso se consideran clientes a los estudiantes, modelos, docentes y Personas externa.
- **Servicio al cliente:** Interacción de la organización con el cliente a lo largo del ciclo de vida de un producto o un servicio.

	PROCEDIMIENTO PQRS		Código	
			PC-DC-006	
	Fecha De Vigencia	20/03/2020	Versión 1	Página 2 de 6

- **PQRS:** El Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias. Es una herramienta que nos permite conocer las inquietudes y manifestaciones que tienen nuestros grupos de interés para que tengamos la oportunidad de fortalecer nuestro servicio al cliente y seguir en el camino hacia la excelencia operativa.

CONDICIONES GENERALES


Las peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias, se recibirán a través del buzón de sugerencias de la Academia de Belleza Carrusel o correo electrónico institucional para este caso servicioalcliente@carrusel.com.co.

Los buzones son abiertos por el Coordinador Comercial o el asesor comercial los días lunes, o en su defecto el martes (si el lunes festivo). Toda la información de los PQRS: que debe de quedar escrita tiene que contener lo siguiente:

- Información si es estudiante, docente, cliente o modelo.
- Datos personales del solicitante: Nombres y apellidos, teléfono y dirección electrónica. (Opcional)
- El objeto de la petición, queja, reclamo, sugerencia e inquietud, debidamente sustentado.

- todas líderes de áreas deben manejar una carpeta de quejas y reclamos con sus respectivos soportes y conservar los registros generados durante el trámite. El contenido debe evidenciar:


1. Reporte de peticiones, quejas, reclamos o sugerencias diligenciado por el estudiante, cliente, docente o modelo.
2. Respuesta a peticiones, quejas, reclamos o sugerencias.
3. Plan de mejora.

	PROCEDIMIENTO PQRS		Código	
			PC-DC-006	
	Fecha De Vigencia	20/03/2020	Versión 1	Página 3 de 6


DESARROLLO

Descripción De Actividades


No	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO/REGISTRO
1	Diligencia las Peticiones, Quejas y Reclamos: El estudiante, profesor, cliente modelo o persona externa, que desee evidenciar una PQRS debe diligenciar el formato de PQRS que está ubicado en la bandeja de cada buzón de sugerencias y depositarlo en el mismo, también puede radicar mediante carta (documento escrito) una solicitud específica, igualmente existe la posibilidad de reportar PQRS vía correo electrónico, el e-mail definido para tal fin es: servicioalcliente@carrusel.com.co .	Cliente	1. Formato PQRS Carrusel 2. Carta 3. Correo electrónico
2	Recepción y registro de PQR'S: El Asesor comercial recepciona de los buzones los PQRS y entrega al Coordinador Comercial. El Coordinador comercial recopila los formatos PQRS en físico o digital y los registra en el formato de seguimiento PQRS.	Asesores Comerciales Coordinador Comercial	1. Formato de Buzón de Sugerencia 2. Carta 3. Correo electrónico 4. Formato de registro y Seguimiento PQRS
3	Direccionamiento al líder de área y notificación al cliente El Coordinador comercial remite al líder del proceso directamente implicado con copia al Asesor SGI, el PQRS en el formato de seguimiento PQRS. de manera pronta y oportuna para su	Coordinador comercial	Correo con el formato de seguimiento PQRS

	PROCEDIMIENTO PQRS		Código	
			PC-DC-006	
	Fecha De Vigencia	20/03/2020	Versión 1	Página 4 de 6

	conocimiento y posterior respuesta.		
4	Revisión y Análisis del PQRS El Líder del Proceso relacionado con el PQRS debe revisar y analiza las causas de la situación presentada.	Líder de área (Director Académico, Coordinador de almacén, Coordinador comercial)	Registro y Control de quejas, reclamos y/o sugerencias
5	Comunicado o Respuesta El líder del proceso deberá comunicarse con el cliente dando respuesta en los términos definidos en este procedimiento, teniendo en cuenta los recursos disponibles para cumplimiento de nuestra misión. indicando como se le dará solución a la queja o reclamo, al igual que al Coordinador comercial para la verificación de la satisfacción del cliente. Este comunicado será enviado al cliente en un plazo no mayor de 7 días hábiles.	Líder de área (Director Académico, Coordinador de almacén, Coordinador comercial)	Comunicado y/o respuesta física o por correo
6	Seguimiento satisfacción El Coordinador comercial realiza seguimiento de satisfacción al cliente frente a las acciones o respuesta a PQRS realizado por parte del Líder de área involucrado. En un periodo no mayor a 15 días, Dejando registro de ella.	Coordinador comercial	Formato de registro y Seguimiento PQRS Correo electrónico
7	Revisión y Análisis del PQRS El asesor SGI En un periodo no mayor a 1 mes, debe revisar,	Asesor SGI	Formato reporte de hallazgo y plan de mejora. Diligenciado

	PROCEDIMIENTO PQRS		Código	
			PC-DC-006	
	Fecha De Vigencia	20/03/2020	Versión 1	Página 5 de 6

	<p>analizar y determinar si existe un producto no conforme con el PQRS. Con merito o no de un hallazgo.</p> <p>Si amerita un Hallazgo, se debe iniciar el procedimiento de <u>producto no conforme y acciones preventivas y correctivas y mejora</u>, por parte del líder del proceso.</p> <p>En este se Plantea la(s) acción(es) a implementar, y asigna el (los) responsable (s), así como, la fecha de inicio y entrega de los resultados.</p>	Líder de área	
	FIN		

	PROCEDIMIENTO PQRS		Código	
			PC-DC-006	
	Fecha De Vigencia	20/03/2020	Versión 1	Página 6 de 6

7. DIAGRAMA DE FLUJO

