



PROCEDIMIENTO TRATAMIENTO DE RECLAMOS

PR-SGC-06
Rev.: 00
Pág.: 1/3

Revisado y Aprobado por	
Ugo Oddone	
Director	
Descripción de las Modificaciones:	Emisión inicial
Fecha de vigencia:	03/06/2025

1 MISIÓN

Garantizar la gestión eficaz de los reclamos conforme a los requisitos establecidos, con el fin de mejorar continuamente la satisfacción del cliente.

2 ALCANCE

Desde: Recepción de reclamos/quejas/sugerencias.

Hasta: Seguimiento al cierre de los reclamos.

3 DUEÑO DEL PROCESO

Coordinador del SGC

4 ENTRADA/SALIDA

Entrada	Proveedor
Reclamo, queja, sugerencia	Cliente

Salida	Cliente / Parte Interesada	Necesidad
Tratamiento del reclamo/queja/sugerencia	Director / Cliente / Jefe de Área	<ul style="list-style-type: none">Cumplimiento de los requerimientos del cliente.Documentación de la atención brindada.

5 RESPONSABILIDADES Y ACTIVIDADES

5.1 Secuencia de Actividades – Tratamiento de Reclamos

Paso	Responsable	Descripción de la actividad
1. Recepción de reclamo, queja o solicitud del cliente.	Cualquier colaborador	<ul style="list-style-type: none">Recibe el reclamo, consulta o solicitud del cliente (vía correo, WhatsApp, teléfono u otros).Documenta el reclamo/queja/sugerencia del cliente en el Sistema de Gestión KANBAN – RIE “Registro de Incidentes y Errores” tratando de indagar todos los datos



**PROCEDIMIENTO
TRATAMIENTO DE RECLAMOS**

PR-SGC-06
Rev.: 00
Pág.: 2/3

		<p>posibles referentes al cliente y situación y deriva al Jefe del Área involucrada.</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Etiqueta como "Reclamo".▪ Si el reclamo esta directamente relacionado con un aspecto de la prestación del servicio, etiqueta adicionalmente como "Servicio No Conforme".
2. Evaluación de la solicitud y asignación	Jefe del Área	<ul style="list-style-type: none">▪ Analiza la pertinencia del reclamo, en caso de que corresponda, analiza y registra la causa probable.▪ Define un plan de acción mencionando acciones, responsable y plazo.▪ Si requiere una intervención técnica, coordina recursos (herramientas, artículos, vehículos) y comunica por Whatsapp a los responsables.▪ Si requiere el reclamo de una garantía de fábrica, coordina el retiro del artículo, y realiza seguimiento hasta la reposición del artículo.
3. Ejecución de la atención	Responsable asignado	<ul style="list-style-type: none">▪ Ejecuta el plan de acción definido.▪ En caso de requerir artículos, procede según el Procedimiento de Administración de Depósito.▪ Informa la ejecución del plan de acción y evidencias fotográficas(si aplica) vía WhatsApp o en el gestor de tareas-Kanban al Jefe del Área.
4. Verificación de actividades	Jefe del Área	<ul style="list-style-type: none">▪ Verifica las evidencias fotográficas y cargan las mismas a la carpeta del cliente (si aplica).▪ Registra en el Panel RIE la ejecución del plan de acción y el enlace a las evidencias fotográficas.▪ En caso de que aplique, verifica con el cliente la conformidad del servicio realizado.▪ Realiza el cierre de la tarea.
5. Seguimiento del cierre de reclamos	Coordinador del SGC	<ul style="list-style-type: none">▪ Mensualmente, ingresa al panel RIE y verifica el estado de los reclamos.▪ Presenta un resumen de los reclamos/quejas/sugerencias recibidas al Director en la reunión de Revisión por la Dirección.

6 RECURSOS:

Recursos	Observaciones / comentario
PC, internet, materiales de oficina, recursos financieros, gestor de tareas Kanban, carpeta del cliente.	No aplica



**PROCEDIMIENTO
TRATAMIENTO DE RECLAMOS**

PR-SGC-06
Rev.: 00
Pág.: 3/3

7 INDICADOR / MEDICIÓN / SEGUIMIENTO

Indicador / Medición / Seguimiento del proceso	Observaciones / comentario
Seguimiento: Seguimiento al cierre de los reclamos.	No aplica

8 REGISTROS

Nombre	Código	Identificación	Área archivo	Forma de Archivo	Tiempo de Retención	Disposición Final
Tareas de Reclamos /Quejas / Sugerencias	No aplica	Por año	Panel RIE- Gestor de Tareas Kanban	Digital	2 años	Se elimina
Evidencias fotográficas	No aplica	Por proyecto	Carpetas compartidas	Digital	1 año posterior a la atención posventa	Archivo inactivo