	<p align="center">PROCEDIMIENTO TRATAMIENTO DE RECLAMOS</p>	<p align="right">PR-SGC-06 Rev.: 00 Pág.: 1/3</p>
---	--	---

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
---	--	------------------------------------

		posibles referentes al cliente y situación y deriva al Jefe del Área involucrada. <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

	<p style="text-align: center;">PROCEDIMIENTO TRATAMIENTO DE RECLAMOS</p>	<p>PR-SGC-06 Rev.: 00 Pág.: 3/3</p>
---	---	---

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