

PROCEDIMIENTO DE QUEJAS

Versión vigente no. 00

Fecha: 18 de febrero de 2022

1. OBJETIVO

Establecer la metodología a través de la cual se deberá gestionar el tratamiento de las quejas, para poder atenderlas de manera oportuna y expedita, analizarlas para evitar su recurrencia y otorgar opciones de solución al cliente.

2. ALCANCE

Este procedimiento es aplicable a todas las áreas que integran Governova Consultoría involucrados en el **Sistema de Gestión**.

3. REFERENCIAS

- Método para la Integración de Procedimiento de los Procesos Documentados del SGC.
- Procedimientos del Sistema de Gestión.
- Manual del Sistema de Gestión.
- Norma ISO 18091:2019, Directrices para gobiernos locales.
- Procedimiento para el Control de Documentos.

4. DEFINICIONES

- Queja o reclamo: Es la denuncia respecto a conductas irregulares de los representantes de la organización o incumplimientos de la organización con respecto a sus productos, acuerdos establecidos con el cliente, incumplimientos a contratos, etc. Derecho que tiene toda persona de exigir o demandar solución referente a la atención inadecuada u omisión de la prestación de cualquier servicio.
- Sugerencias: Es la propuesta, idea o indicación que se ofrece o presenta con el objetivo de incidir en el mejoramiento de un proceso, cuyo objeto se encuentre relacionado con los servicios o productos.
- Solución a quejas o reclamos: La respuesta o avance de su inquietud, será resuelta en 3 días máximo posteriores a la fecha de la recepción.

5. RESPONSABILIDADES Y AUTORIDAD

5.1 Responsabilidad y autoridad de la **Dirección de Desarrollo de Proyectos**.

- a) Es responsable de tener control y seguimiento de quejas.
- b) Es responsable de verificar el cumplimiento de las acciones para atender las quejas.
- c) Es responsable de tener el reporte de los registros de los resultados de las quejas.

- d) Es responsable de dar seguimiento a las soluciones de las quejas.
- e) Tiene autoridad para ratificar o rectificar la solución a una queja.
- f) Tiene autoridad para solicitar evidencias, cuando sea el caso, de la atención a una queja.

5.2 Responsabilidad y autoridad del personal responsable de la documentación de cada área de GOBERNOVA Consultoría.

- a) Tienen la responsabilidad de determinar la queja en el formato o mecanismo establecido.
- b) Tienen la responsabilidad de planear y documentar la atención de la queja.
- c) Tienen la responsabilidad de evaluar la necesidad de actuar para prevenir que vuelva a suceder.
- d) Tienen la responsabilidad de registrar los resultados de las acciones tomadas para su solución.
- e) Tienen la responsabilidad de comunicar a todos los involucrados las acciones a tomar para su pronta solución.
- f) Tienen la responsabilidad de dar seguimiento de la queja hasta el total desahogo.
- g) Tienen la autoridad para modificar las actividades que darán solución a la queja.
- h) Tienen la autoridad para solicitar información relacionada a la atención de la queja.

6. DESARROLLO

6.1 Las quejas de los clientes son obtenidas a través de la retroalimentación de los registros de encuestas de satisfacción del cliente aplicadas por la **Dirección de Desarrollo de Proyectos** vía telefónica o a través del Formulario de Recepción de Quejas. Las quejas recibidas deben ser transmitidas a la **Dirección General** de manera inmediata.

6.2 La **Dirección General** se comunica con el cliente para informarle que su queja ha sido recibida, ofrece la disculpa respectiva a nombre de Governova Consultoría y la promesa que será atendido de acuerdo a este procedimiento, en un tiempo razonable y será comunicado de las acciones que serán realizadas.

6.3 Las quejas una vez son recibidas, son analizadas en el Formulario de Seguimiento a Quejas, por la **Dirección de Desarrollo de Proyectos** en conjunto con el responsable del proceso donde se originó la queja, para:

- a) Categorizar el problema.

b) Analizar si se habían presentado problemas similares y no habían sido comunicados por el cliente.

c) Evaluar la severidad y el impacto de la queja.

6.4 Una vez que se ha analizado la queja, se proponen las acciones que serán tomadas de manera inmediata, así como los responsables de realizarlas.

6.5 El responsable asignado, se comunica con el cliente para informarle las acciones y el periodo en que se realizarán, obtiene retroalimentación sobre la percepción de la cliente relacionada con la solución ofrecida.

6.6 Adicionalmente, se determina la necesidad de realizar una Acción Correctiva derivada de la queja, se registra el número de asignación de la Acción Correctiva, así como la fecha en que se requiere inicien las acciones y la fecha máxima para que finalicen.

6.7 Una vez que se hayan realizado las acciones, se aplicará una encuesta de satisfacción para conocer el grado de satisfacción que el cliente tiene con respecto a la solución de su queja.

6.8 Cierre de la Queja. La resolución de la queja debe continuarse hasta que se agoten las opciones o el cliente quede satisfecho.

6.9 La **Dirección de Desarrollo de Proyectos**, registra el control de queja, para indicar las acciones tomadas, la fecha, el responsable y las observaciones. Las observaciones deben proporcionar detalles de la acción tomada, de modo que se permita la trazabilidad de cada acción.

7. ANEXOS

- Formato de queja

8. DISTRIBUCIÓN

Este procedimiento está disponible de forma documental en **Dirección de Desarrollo de Proyectos** y en intranet de la empresa.

9. HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Descripción de cambios

Fin del documento