	PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y RECLAMOS	PROCEDIMIENTO
		Versión: 6.0
	PRESTACIÓN DE SERVICIOS	FECHA: 18/03/2018

1. OBJETIVO

Identificar y dar solución a las quejas y/o reclamos que presentan los clientes.

2. ALCANCE

Este procedimiento se aplica a todos los procesos de prestación del servicio de mensajería TEMPO EXPRESS SAS.

3. DEFINICIONES


QUEJA: Es la manifestación de inconformidad, inquietud, insatisfacción, desagrado o descontento por parte de un usuario, con respecto a los productos o servicios prestados o conducta de un empleado de la Organización.

RECLAMO: Es una exigencia presentada por un usuario ante la ausencia, irregularidad o mala prestación de un servicio o atención prestada por parte de la Organización.

SUGERENCIA: Es una propuesta que presenta el usuario como propósito para mejorar la prestación del servicio de la Organización.


4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Norma ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de Calidad
- Manual integral de gestión

	PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y RECLAMOS	PROCEDIMIENTO
		Versión: 6.0
	PRESTACIÓN DE SERVICIOS	FECHA: 18/03/2018

5. PROCEDIMIENTO

ETAPA		DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Recepción de quejas	<p>Recepcionar las quejas que se presentan por parte de los clientes y/o usuarios.</p> <p>Las quejas se pueden presentar mediante llamadas que realiza el cliente y/o usuario a la organización, por medio de comentarios de los clientes y/o usuarios a los mensajeros o por medio de cartas, llamadas, e-mails o comentarios de los clientes dirigidos al Director Nacional de Operaciones y/o al Gerente General. Estos le deben informar a los Líderes del Proceso y cada uno de los auxiliares operativos quien debe registrar la queja y/o reclamo recibido en el formato de quejas y reclamos.</p>	Auxiliar Operativo	Formato de Quejas y Reclamos
2	Tratamiento	Identificar las quejas-reclamos del cliente y darle solución a lo manifestado en las mismas.	Auxiliar Operativo	Formato de Quejas y Reclamos
3	Seguimiento	Se realiza un seguimiento buscando la causa principal de esta queja o reclamo.	Auxiliar Operativo	Formato de Quejas y Reclamos
4	Análisis	<p>Se determina si la queja es o no una queja justificada, si la queja corresponde a una queja injustificada se cierra.</p> <p>De lo contrario se realizara investigación de lo sucedido, se implementaran las acciones y realizar seguimiento</p> <p>Se debe dar respuesta a la queja o reclamo en un plazo no mayor a diez (10) días.</p>	Director Nacional de Operaciones Coordinadora Operativa	Matriz de seguimiento de quejas y reclamos

	PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y RECLAMOS	PROCEDIMIENTO
		Versión: 6.0
	PRESTACIÓN DE SERVICIOS	FECHA: 18/03/2018

6. CONTROL DE CAMBIOS

Control de Cambios			
Versión	Fecha	Descripción de cambios	Responsable del Cambio
1	09/12/2005	Edición del documento	Rodrigo Espitia
2	26/12/2006	Se especificó en la etapa 3 y 4 que se levantara una acción de mejora cuando las quejas sean justificadas. En la etapa de recepción de quejas se describieron los medios o canales por los cuales se pueden presentar las quejas y reclamos.	Rodrigo Espitia
3	21/01/2008	Se modificaron las etapas 3 y 4 enfocado a determinar la necesidad de levantar una no conformidad.	Rodrigo Espitia
4	27/09/2011	Se modifica el responsable de la actividad cuatro de Jefe de Oficina por Director Nacional de operaciones.	Paola Herrera
5	19/02/2018	Se incluyen definiciones, documentos de referencia, y tiempo de respuesta a la queja o reclamo se actualiza encabezado. Se actualiza cargo jefe HSEQ.	Nuris Hernández
6	18/03/2019	Se incluye tiempo de respuesta a quejas y se incluye formato matriz de seguimiento de quejas y reclamos.	Nuris Hernández

APROBADO POR:



CARLOS DAGER LEQUERICA

GERENTE GENERAL