

	Documento	PROCEDIMIENTO TRATAMIENTO DE RECLAMOS DE CLIENTES	GER-PR-02
	Elaborado por	Gerente de Administración y Finanzas	24-07-2015
	Revisado por	Gerente General	Versión Nº 01
	Aprobado por	Gerente General	Página 1 de 7

INDICE

1.- OBJETIVO.....	2
2.- ALCANCE	2
3.- REFERENCIA.....	2
4.- DEFINICIONES.....	2
5.- DESCRIPCION.....	2
6.- REGISTRO.....	4
7.- INDICADOR DE DESEMPEÑO.....	4
8.- ANEXOS.....	4
9.- CONTROL DE MODIFICACIONES.....	7

Elaborado por: GERENTE DE ADMINISTRACION Y FINANZAS Firma: Fecha:	Revisado por: GERENTE GENERAL Firma: Fecha:	Aprobado por: GERENTE GENERAL Firma: Fecha:
--	--	--

DOCUMENTOS IMPRESOS SIN TIMBRE SON COPIAS NO CONTROLADAS.

	Documento	PROCEDIMIENTO TRATAMIENTO DE RECLAMOS DE CLIENTES	GER-PR-02
	Elaborado por	Gerente de Administración y Finanzas	24-07-2015
	Revisado por	Gerente General	Versión Nº 01
	Aprobado por	Gerente General	Página 2 de 7

1. OBJETIVOS

Formalizar y estandarizar las actividades que se deben considerar para recepcionar y atender el reclamo de un Cliente, con el objetivo de solucionar el problema.

2. ALCANCE

Este procedimiento es aplicable cada vez que **JCC INGENIERIA Y PROYECTOS E.I.R.L.**, reciba un reclamo por parte de un cliente debido a un servicio y/o productos que no cumple con sus requerimientos, u otra situación que provoque reclamos.

3. REFERENCIAS

- Norma ISO 9001:2008
- Manual de Calidad
- Procedimiento de propuesta técnica y económica
- Procedimiento de despacho
- Procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas

4. DEFINICIONES

CLIENTE: Organización o persona que recibe un producto o servicio.

RECLAMO: Manifestación o evidencia de una no conformidad de un producto o servicio.

PRODUCTO / SERVICIO NO CONFORME: Cualquier incumplimiento de requisitos del servicio y/o producto, que motiven un reclamo ó rechazo de un cliente.

5. DESCRIPCIÓN

5.1 Recepción del Reclamo:

Cualquier tipo de Reclamo será derivado al Gerente de Operaciones y/o Coordinador General o al Administrador de Faena , quien es el responsable de recepcionar y requerir el máximo de información cada vez que un Cliente formula un reclamo o queja, por cualquier medio que éste le sea comunicado a **JCC INGENIERIA Y PROYECTOS E.I.R.L.** El Gerente de Operaciones y/o Coordinador General o el Administrador de Faena, deberá mantener informado vía correo electrónico o por cualquier otro medio, en todo momento a la Gerencia General y Gerencia de Administración y Finanzas.

5.2 Registro:

Cada vez que esto ocurra, el Coordinador General Y/o Gerente de Operaciones o Administrador de Faena debe transcribir la información inicial obtenida al Registro “Reclamo de Clientes” (ver Anexo 1), asignando un responsable para recopilar toda la información posible (fecha de ejecución del trabajo, fotografías, condiciones operacionales, condiciones de instalación, otros), quien deberá transcribir estos antecedentes en la casilla “Descripción del reclamo”.

DOCUMENTOS IMPRESOS SIN TIMBRE SON COPIAS NO CONTROLADAS.

	Documento	PROCEDIMIENTO TRATAMIENTO DE RECLAMOS DE CLIENTES	GER-PR-02
	Elaborado por	Gerente de Administración y Finanzas	24-07-2015
	Revisado por	Gerente General	Versión Nº 01
	Aprobado por	Gerente General	Página 3 de 7

5.3 Acciones:

El Gerente de Operaciones y/o Coordinador General o Administrador de Faena, en conjunto con la Gerencia General y , procederá al análisis del reclamo y determinará si corresponde o no a un producto/servicio no conforme.

De no corresponder, el Gerente Operaciones y/o Coordinador General y/o Administrador de Faena se comunica con el Cliente y le explica por qué su reclamo no es válido dando las explicaciones del caso. Esta comunicación debe ser ratificada por escrito.

Si corresponde, el Coordinador General y/o Gerente de Operaciones en conjunto con la Gerencia General deben analizar las causas que originan el reclamo, considerando los antecedentes de instalación, condiciones de terrenos (climatológicos y/o geográficos), reporte del reclamo enviado por el cliente (fotos) y ordenes de trabajos solicitados, además del personal involucrado.

Posteriormente el Gerente de Operaciones y/o Coordinador General o Administrador de Faena debe presentar este informe inicial al Gerente General y Gerente de Administración y Finanzas. El Gerente General y Coordinador General y/o Gerente de Operaciones determinarán todas las acciones correctivas y/o preventivas que correspondan para dar satisfacción total al cliente y solucionar el reclamo. (Procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas).

El Representante de Gerencia realiza el seguimiento correspondiente posterior a la fecha de la acción correctiva, para verificar el cierre o no del reclamo.

El Gerente de Operaciones guardará el registro de reclamos en el Archivador correspondiente. La efectiva utilización de este formato permitirá dar un servicio Post-Venta al cliente, eficiente y un tiempo de respuesta breve, para garantizar los canales de comunicación formales tanto interna como externamente.

Para cualquiera de los casos, el tratamiento al producto involucrado será canalizado a través del procedimiento de Control de Producto/Servicio No Conforme.

5.4 Respuesta al Cliente:

El Gerente de Operaciones y/o Coordinador General o Administrador de Faena informará al cliente a la brevedad posible, que su reclamo ha sido atendido y que se han activado todos los procedimientos correspondientes, para dar solución al problema o reclamo. Esta comunicación debe quedar registrada en la Carpeta del Cliente.

Cuando el Cliente responda la conformidad con la solución del reclamo, entonces se dará por cerrado el "registro del reclamo".

Todos estos registros quedarán guardados en la carpeta del Cliente.

	Documento	PROCEDIMIENTO TRATAMIENTO DE RECLAMOS DE CLIENTES	GER-PR-02
	Elaborado por	Gerente de Administración y Finanzas	24-07-2015
	Revisado por	Gerente General	Versión Nº 01
	Aprobado por	Gerente General	Página 4 de 7

6. REGISTROS

- Registro de Reclamo de Clientes
- Registro “Solicitud de Acción Correctiva/Preventiva”
- Carpeta de Proyectos

7. INDICADOR DE DESEMPEÑO

100% de Reclamos de Clientes solucionados conforme

8. ANEXOS

Anexo 1: Registro de “Reclamo de Clientes”

Anexo 2: Formato de “Solicitud de Acción Correctiva/Preventiva”

	Documento	PROCEDIMIENTO TRATAMIENTO DE RECLAMOS DE CLIENTES	GER-PR-02
	Elaborado por	Gerente de Administración y Finanzas	24-07-2015
	Revisado por	Gerente General	Versión Nº 01
	Aprobado por	Gerente General	Página 5 de 7

Anexo 1: REGISTRO DE RECLAMO CLIENTE



REGISTRO DE RECLAMO CLIENTE

ISO 9001/2008	
COD.	GER-RE-03
REV.-	00
FECHA:	06 / 10 / 2015

JCC INGENIERIA Y PROYECTOS E.I.R.L.
RUT: 76.102.144-3
MONTAJE INDUSTRIAL

Reclamo: Incidente o situación de un producto y/o servicio no conforme del cliente o proveedor, que puede dañar el prestigio o la imagen DE JCC INGENIERIA Y PROYECTOS E.I.R.L.

FECHA	Día _____ : _____ / _____ / 2016
EMPRESA	_____
REGION	_____
NOMBRE DEL CLIENTE/ PROVEEDOR	_____
Cargo del CLIENTE / PROVEEDOR	_____
Nº Telefono	_____
REPORTÓ ESTA SITUACION ANTES	NO _____ SI _____ ¿CUANDO? _____

Descripcion del Reclamo	_____

Completado por _____

Área de Trabajo: _____

Plan de acción (Coordinador de Proyecto)

Corresponde			
Resolución (indicador)	sí	no	Nº acción
Acción Correctiva	_____	_____	_____
Acción Preventiva	_____	_____	_____

Fecha de cierre:	Día: _____ , _____ / _____ / _____
-------------------------	------------------------------------

Nombre:

Telefono
e-mail

DIRECCION MATRIZ: Arturo Prat # 111, Laja ; RUT: 76.102.144-3 ; RUT: 76.102.144-3 ; CORREO: laja@jccingenieria.cl ; Fono: 043-2462484
WEB: www.jccingenieria.cl

DOCUMENTOS IMPRESOS SIN TIMBRE SON COPIAS NO CONTROLADAS.

	Documento	PROCEDIMIENTO TRATAMIENTO DE RECLAMOS DE CLIENTES	GER-PR-02
	Elaborado por	Gerente de Administración y Finanzas	24-07-2015
	Revisado por	Gerente General	Versión Nº 01
	Aprobado por	Gerente General	Página 6 de 7

ANEXO 2: Formato de "Solicitud de Acción Correctiva/Preventiva"



FORMATO DE REGISTRO SOLICITUD DE ACCION (CORRECTIVAS/PREVENTIVAS)

ISO 9001/2008	
REG.	RE-SGC-03
REV.	00
FECHA:	19 / 06 / 2015

JCC INGENIERIA Y PROYECTOS E.I.R.L.
RUT: 76.102.144-3
MONTAJE INSUTRIAL

ACCION CORRECTIVA Nº:		ACCIÓN PREVENTIVA Nº:	
------------------------------	--	------------------------------	--

ÁREA EN QUE SE DETECTA: FECHA DE DETECCION: NOMBRE DE QUIEN DETECTA: NO CONFORMIDAD _____ OBSERVACION _____ CLASIFICACION NO CONFORMIDAD _____	ORIGEN DE LA NO CONFORMIDAD/OBSERVACION DIA: _____ MES: _____ AÑO: _____ 1.- RECLAMO DE CLIENTE 2.- AUDITORIA INTERNA 3.- AUDITORIA EXTERNA 4.- PROCESOS INTERMEDIOS 5.- REVISION GERENCIAL 6.- OTRAS FUENTES
MAYOR: _____ MENOR: _____ SECCION I: DESCRIPCION DE LA NO CONFORMIDAD/OBSERVACION (ESTA SECCION LA DEBE LLENAR LA PERSONA QUE IDENTIFICA UNA NO CONFORMIDAD/OBSERVACION REAL O POTENCIAL)	

SECCION II: ACCIÓN INMEDIATA (CORRESPONDE A LA ACCION PARA ELIMINAR LA NO CONFORMIDAD)

SECCION III: ANALISIS DE LA CAUSA DE LA NO CONFORMIDAD/OBSERVACION

SECCION IV: CORRECTIVA (AC) O PREVENTIVA (AP) DEFINITIVA (DESTINADA A ELIMINAR EL ORIGEN DE LA NO CONFORMIDAD, INCLUYE EVIDENCIA DE CORREO ELECTRONICO, EN CASO QUE CORRESPONDA)	AC	
	AP	

RESPONSABLES DE LA IMPLEMENTACION		FECHA:		FIRMA:	
RESPONSABLE DE VERIFICACION		FECHA:		FIRMA:	

(EN ADELANTE DEBE SER LLENADO POR EL RESPONSABLE DE LA VERIFICACION SEGÚN FECHA ACORDADA)

SECCION V: VERIFICACION DE LA ACCION CORRECTIVA O PREVENTIVA
 (SE DEBE INDICAR SI LA ACCION RESOLVIO EL ORIGEN DEL PROBLEMA E INDICAR CUALES FUERON LOS RESULTADOS DE LAS ACCIONES TOMADAS)

SECCION VI: VERIFICACION DE LA EFICACIA DE LA ACCION CORRECTIVA (AC) O PREVENTIVA (SE DEBE INDICAR SI LA ACCION CORRECTIVA O PREVENTIVA FUE EFICAZ PARA ATACAR LA CAUSA DE LA NO CONFORMIDAD)	AC	
	AP	

RESPONSABLES DE LA IMPLEMENTACION		FECHA:		FIRMA:	
RESPONSABLE DE VERIFICACION		FECHA:		FIRMA:	

	Documento	PROCEDIMIENTO TRATAMIENTO DE RECLAMOS DE CLIENTES	GER-PR-02
	Elaborado por	Gerente de Administración y Finanzas	24-07-2015
	Revisado por	Gerente General	Versión N° 01
	Aprobado por	Gerente General	Página 7 de 7

9. CONTROL DE MODIFICACIONES

Versión N°	Fecha Revisión / Aprobación	Aspecto Modificado	Elaborador	Revisor / Aprobador
00	13-01-16	Versión Original	Gerente de Operaciones	Coordinador General/ Gerente General