



PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y RECLAMOS E INDEMNIZACIONES

0. OBJETIVO

Establecer un procedimiento que permita identificar, registrar y dar manejo a todas las quejas y reclamos correspondientes al producto o servicio.

1. ALCANCE

Este procedimiento abarca desde la recepción de las quejas y reclamos de nuestros clientes hasta la retroalimentación y respuesta al cliente, y en dado caso la implementación de acciones correctivas.

2. RESPONSABLE

La responsabilidad por la implementación de este procedimiento corresponde al Representante de Servicio al Cliente y por la solución de la insatisfacción del cliente a los líderes de los procesos implicados en la queja y/o reclamo.

3. DEFINICIONES

CLIENTE: Organización o empresa que recibe un producto.

PRODUCTO: Resultado de un Proceso (Servicio o producto ofrecido).

QUEJA Ó RECLAMO: Es cualquier incomodidad o inconformidad de nuestros clientes relacionada con el producto o servicio que ofrecemos.

SERVICIO: Es un conjunto de actividades que buscan responder a las necesidades de un cliente.

TRATAMIENTO DE LA QUEJA: Acción emprendida para revisar una No insatisfacción con el fin de determinar la solución.

PETICIÓN: es una consulta sobre un hecho en particular, sobre la cual se pueda tener alguna inquietud; así como la recomendación de mejora de algún servicio ofrecido por Usaco. (P)

QUEJA: Es la expresión de insatisfacción por la percepción negativa del producto o servicio recibido de Usaco, puede ser sobre cualquier de sus variables como calidad, oportunidad, asesoría. Las quejas NO están relacionadas con la afectación monetaria. (Q)

RECLAMO: Es la solicitud relacionada con la afectación monetaria, negativa o positiva, con relación a un producto o servicio recibido; por ejemplo, el costo de un envío. (R)

4. CONDICIONES GENERALES

- Si la queja, petición o reclamo es recibida telefónicamente, presencialmente o por medio de correo electrónico, el empleado que la reciba deberá informarle al cliente que dicha PQR deberá ser registrada en la página web en la sección de PQR. A través del panel Registrar CUN: <http://www.usaconet.info/>



PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y RECLAMOS E INDEMNIZACIONES

[PQR](#) | [Tarifas](#) | [Tracking](#) | [Crea tu Casillero](#) | [Tu Casillero](#) | [Cotizador](#)



¿DÓNDE ESTAMOS?

10900 NW 21st St 220

Miami, FL USA

Tr 93 N° 53-32 Int.15

Bogotá COL

ClI Alcalá 414, C.C. Alcalá

Norte L-75

Madrid, España

Guangzhou, West Huang

Shi Ping Zung Fu J11-12,

China



LLÁMANOS

USA +1 (786) 845 9180

ZIP Code USA 33192

COL +(571) 426 3000

ZIP Code COL 111071

ESP +34 913817794

ZIP Code ESP 28027

CHI +138 0245 5827

ZIP Code CHI E1007



ESCRÍBENOS

Contacto USA

sales@usaconet.com

Contacto COL

ventas@usaconet.com

Contacto ESP

sales@usaconet.com

Contacto CHI

china@usaconet.com



[Contrato PQR](#)

[Registrar CUN](#)

[Consultar CUN](#)

[Contáctenos](#)

Realizar Petición, Queja o Recurso.

* Tipo:	<input type="text" value="---"/>	Nro. Guía:	<input type="text"/>
* Fecha de imposición del envío	<input type="text" value="13/05/2018"/>	* Ud es Remitente o destinatario:	<input type="text" value="---"/>
* Tipo de Queja:	<input type="text" value="---"/>		

Remitente

El Services Manager recibirá un email de confirmación de radicación de la PQR al Cliente el No. PQR. Nuestros tiempos de respuesta para todas las Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR) son de máximo 15 días hábiles, como lo establece la ley 1369 de 2009, pero luego de recibida la PQR se contestará al cliente vía email en menos de 24 horas, así:

Estimado XXXXXXXXX (En esta Sección va el nombre del Cliente)

Hemos Recibido su PQR N° P-NNNN-XXX (En Esta sección va el número de PQR generado en el CUN)

En USACO, estamos comprometidos en brindarle un mejor servicio, para lo cual le notificamos que su caso ya está siendo atendido por el departamento de Servicio al Cliente, le estaremos Informando las soluciones al mismo, como lo establece la ley 1369 de 2009.



PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y RECLAMOS E INDEMNIZACIONES

Agradecemos de antemano el habernos notificado dicha novedad.

Mil gracias,

Saludos Cordiales.

- Es responsabilidad quien recibe la PQR verificar el cumplimiento con los demás líderes de los procesos implicados, el resultado de las queja y reclamo recibido además debe cerrar la PQR en el formato SC-01P-01R y socializar el cierre al equipo PQR's USACO vía email, para evitar información duplicada.
- Las quejas y reclamos por concepto de Garantías se gestionarán con el área encargada, y así mismo se le notificará al cliente.

IMPORTANTE: Con respecto a la atención de quejas o reclamos, es necesario tener en cuenta los siguientes puntos:

1. Siempre se le debe informar al cliente que se está revisando su problema.
 2. Se le deben informar los resultados de dicho trámite.
 3. Se le debe informar la decisión que la empresa tome sobre su queja o reclamo.
- Para el proceso de indemnizaciones o reembolsos, el caso será analizado por el director operativo, quien validará la información suministrada por el cliente (Información del envío, falla identificada en el proceso, facturas de artículos enviados, problemática presentada. Para luego proceder con la etapa de indemnización o reembolso de dineros.



**PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y RECLAMOS E
INDEMNIZACIONES**

1. DESCRIPCION CON FLUJOGRAMA

No	ACTIVIDAD (Qué)	RESPONSABLE (Quién)	DESCRIPCIÓN (Cómo)	CONTROLES (Donde)
1	<p>Identificar queja o reclamo</p>	Líder de proceso servicio al cliente, Gerencia, o proceso operativo	Las quejas y reclamos pueden identificarse telefónicamente, vía correo electrónico, escrita o por información suministrada por el cliente cuando tengamos contacto directo con él.	Vía correo electrónico
2	<p>Registrar queja o reclamos</p>	Líder de proceso servicio al cliente	Recibir la queja o reclamo y registrarla en el formato de Registro de Recepción de Quejas y reclamos.	Formato recepción quejas y reclamos
3	<p>Analizar queja o reclamo</p>	Líder de proceso servicio al cliente	Analizar la queja o reclamo, determinar acciones a tomar y direccionar al líder del proceso correspondiente en dar solución.	Vía correo electrónico
4	<p>Verificar tiempo e informar al cliente</p>	Líder de proceso servicio al cliente	Verificar con el líder del proceso encargado de ejecutar la solución el tiempo en que daremos cumplimiento a la queja o reclamo e informar al cliente el tiempo estipulado.	Vía correo electrónico
5	<p>Validar cumplimiento</p>	Líder de proceso servicio al cliente	Validar cumplimiento y solución a la queja o reclamo. (Incluyendo el proceso de indemnización o reembolso).	
6	<p>¿Acciones adecuadas?</p>	Líder de proceso servicio al cliente	¿Las acciones ejecutadas fueron las adecuadas? Si: Seguir a la actividad No. 9 No: Seguir a la actividad No. 7	
7	<p>Analizar causas</p>	Líder de proceso servicio al cliente	Analizar causas para determinar fallas, origen y responsables.	
8	<p>Determinar acciones a tomar</p>	Líder de proceso servicio al cliente	Determinar acciones a tomar de forma inmediata para evitar que vuelva a ocurrir la queja o reclamo.	



PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y RECLAMOS E INDEMNIZACIONES

No	ACTIVIDAD (Qué)	RESPONSABLE (Quién)	DESCRIPCIÓN (Cómo)	CONTROLES (Donde)
9	<p align="center">A</p> <p align="center">Retroalimentar al cliente</p>	Líder de proceso servicio al cliente	Retroalimentar al cliente acerca de las acciones ejecutadas con las cuales damos solución a su queja o reclamo. En caso de ser necesario será realizada la debida indemnización o reembolso necesario a favor del cliente.	Vía correo electrónico
10	<p align="center">Reportar informe a la Gerencia Gral.</p>	Líder de proceso servicio al cliente	De ser necesario, reportar a la Gerencia General el informe con el consolidado de las quejas y reclamos con su respectivo análisis.	Informe Bimensual
11	<p align="center">Informar acciones a líderes de los procesos</p>	Líder proceso mejoramiento continuo	Informar a líderes acciones a tomar, de acuerdo a decisiones tomadas, diligenciar el formato de Acciones Correctivas (AC), Acciones Preventivas (AP) y Acciones de Mejora (AM).	Formato AC, AP y AM
12	<p align="center">Seguimiento y cierre de AC, AP y AM</p>	Líder de proceso servicio al cliente	Seguimiento y cierre de Acciones Correctivas, Acciones Preventivas y Acciones de Mejora.	Formato AC, AP y AM
13	<p align="center">Fin</p>		Fin del procedimiento.	

