	FUNDACION OLEODUCTOS DE COLOMBIA	Código: FODC-MEJ-P-006
	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	Fecha Actualización: 26-02-15 Versión: 00

PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

NORMA NTC ISO 9001:2008 REQUISITOS

ELABORO:	FECHA:	REVISO:	FECHA:	APROBO:	FECHA:
Enadis Mendoza Ospina	26-02-15	Guillermo Palencia Ruiz	27-02-15	Álvaro Augusto Díaz Algarín	03-03-15



	FUNDACION OLEODUCTOS DE COLOMBIA	Código: FODC-MEJ-P-006
	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	Fecha Actualización: 26-02-15 Versión: 00

TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
1. OBJETIVO	3
2. ALCANCE	3
3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES	3
4. DOCUMENTOS APLICABLES	3
5. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	3
6. DESCRIPCIÓN DEL EQUIPO	4
7. DESARROLLO	4
8. CONTROL DE MODIFICACIONES	5

ELABORO:	FECHA:	REVISO:	FECHA:	APROBO:	FECHA:
Enadis Mendoza Ospina	26-02-15	Guillermo Palencia Ruiz	27-02-15	Álvaro Augusto Díaz Algarín	03-03-15

	FUNDACION OLEODUCTOS DE COLOMBIA	Código: FODC-MEJ-P-006
	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	Fecha Actualización: 26-02-15 Versión: 00

1. OBJETIVO

Establecer la metodología de la fundación para recibir y dar respuestas a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias recibidas de nuestros clientes internos y externos.

2. ALCANCE

Desde la recepción de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de nuestros clientes hasta su solución y respuesta.

3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- **PETICIÓN:** es el derecho que tiene toda persona para solicitar de información o consulta.
- **QUEJAS Y RECLAMOS:** manifestación del incumplimiento de un requisito pactado con el cliente interno y externo.
- **SUGERENCIA:** manifestación de una oportunidad de mejora en la institución planteada por nuestros clientes internos y externos.


4. DOCUMENTOS APLICABLES

- FODC-MEJ-F-002: Registro de reporte de No Conformidad
- FODC-MEJ-P-001: Procedimiento de Control de Documentos
- FODC-MEJ-P-002: Procedimiento Control de Registro
- FODC-MEJ-I-001: Instructivo para la Elaboración de Documentos
- FODC-MEJ-P-004 Control de producto no conforme
- FODC-MEJ-F-001: Formato atención de quejas, reclamos y sugerencias
- Listado Maestro de Documentación

5. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

Las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias deben ser registrados en el Formato de Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias; y se reciben por cualquiera de los siguientes medios:

ELABORO:	FECHA:	REVISO:	FECHA:	APROBO:	FECHA:
Enadis Mendoza Ospina	26-02-15	Guillermo Palencia Ruiz	27-02-15	Álvaro Augusto Díaz Algarín	03-03-15

	FUNDACION OLEODUCTOS DE COLOMBIA	Código: FODC-MEJ-P-006
	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	Fecha Actualización: 26-02-15
		Versión: 00

- Correspondencia: se transcribe la información en el formato, anexándole la evidencia (carta)
- Vía telefónica: se toma la información en el formato correspondiente
- Correo Electrónico (e-mail): Las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias recibidas por e-mail deben ser impresas y archivadas.
- Buzón de Sugerencias.

El Líder de Calidad es el responsable de realizar el seguimiento a cada uno de los registros efectuados en la base de datos con el objetivo de verificar el cumplimiento en los tiempos de respuesta de la petición, queja, reclamo y sugerencia a la persona que debe darle solución y contestación a la parte interesada.

Diariamente el líder de calidad recopila las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias y las registra en el formato de seguimiento FODC-MEJ-F-017 Balance de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias.

Los primeros cinco (5) días hábiles de cada mes, el Líder de Calidad consolida el reporte de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias del mes anterior analizando sus tendencias y genera un informe de seguimiento, tomando como referencia una meta máximo de cinco quejas por mes.


6. DESCRIPCIÓN DEL EQUIPO

Computador.

7. DESARROLLO

ÍTEM	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO	OBSERVACIONES
1	Recibir la petición, queja, reclamo y sugerencia.	Líder de Calidad	Formato de petición, queja, reclamo y sugerencia.	El funcionario recibe una petición, queja, reclamo y sugerencia, la cual debe tramitar y dejar evidencia de su gestión, ante el líder de calidad
2	Radicar la petición, queja, reclamo y sugerencia.	Líder de Calidad	Formato de petición, queja, reclamo y sugerencia.	Se transcribe la petición, queja, reclamo y sugerencia, para su respectiva, positiva y pronta solución.
3	Identificar causas y direccionar la petición, queja, reclamo y	Responsables de los	Formato de petición, queja, reclamo y	Identificar las causas de la petición, queja,

ELABORO:	FECHA:	REVISO:	FECHA:	APROBO:	FECHA:
Enadis Mendoza Ospina	26-02-15	Guillermo Palencia Ruiz	27-02-15	Álvaro Augusto Díaz Algarín	03-03-15

	FUNDACION OLEODUCTOS DE COLOMBIA	Código: FODC-MEJ-P-006
	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	Fecha Actualización: 26-02-15
		Versión: 00

	sugerencia.	procesos y Líder de Calidad	sugerencia.	reclamo y sugerencia, presentadas por el cliente interno y externo
4	Realizar seguimiento	Responsables de los procesos y Líder de Calidad	Formato de petición, queja, reclamo y sugerencia.	Actualizar base de datos y realizar seguimiento a la petición, queja, reclamo y sugerencia presentados, con el fin de cerrar el proceso.
5	Consolidar Indicadores de Gestión	Líder de Calidad	Indicadores de Gestión.	Consolida la información de atención a petición, queja, reclamo y sugerencia, mediante indicadores y presenta este informe en la revisión de gerencia.

8. CONTROL DE MODIFICACIONES

CONTROL DE MODIFICACIONES		
VERSIÓN	MODIFICACIONES	DOCUMENTO

ELABORO:	FECHA:	REVISO:	FECHA:	APROBO:	FECHA:
Enadis Mendoza Ospina	26-02-15	Guillermo Palencia Ruiz	27-02-15	Álvaro Augusto Díaz Algarín	03-03-15