 <b>ALMARCHIVOS S.A.</b>	<b>ATENCION DE QUEJAS</b>	<b>Código: GC-PR-003</b>
		<b>Fecha: 30/12/2019</b>
		<b>Versión: 3</b>

## 1. OBJETIVO

Describir las actividades para la recepción y trámite de las quejas presentadas por los clientes respecto de los servicios ofrecidos por Almachivos S.A., asegurando su solución y respuesta.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento aplica desde la recepción de la queja hasta el cierre de la misma en los plazos definidos.

## 3. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD.

**Todo el personal:** es responsable de recibir la queja, de acuerdo con los mecanismos establecidos y remitir la información al Analista Comercial.

**Líderes de proceso:** son responsables de realizar el análisis de causas, plantear y ejecutar los planes de acción, cuando la queja presentada es relacionada con el proceso que lideran y establecer las acciones correctivas en caso de que la magnitud de la queja lo requiera

**Analista Comercial:** Es el responsable de establecer un proceso de seguimiento del desempeño, evaluación y comunicación con el cliente. Informar a la alta dirección sobre las quejas, sus recomendaciones para la mejora y de mantener la operación del proceso de tratamiento de quejas de manera eficaz y eficiente.

**Gerente Administrativo y Director Gestión Integral:** Tienen la responsabilidad de realizar el seguimiento a la solución eficaz a cada una de las quejas de los clientes.

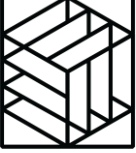
## 4. DEFINICIONES

**Queja:** Insatisfacción expresada por el cliente con respecto a sus servicios o al propio proceso de tratamiento de las quejas, donde se espera una respuesta o resolución.

## 5. ACTIVIDADES

### 5.1. CONDICIONES GENERALES

Las quejas pueden ser recibidas por cualquier funcionario de Almachivos, ya sea de forma verbal o escrita, para lo cual es necesario que cada empleado tenga

 <b>ALMARCHIVOS S.A.</b>	<b>ATENCIÓN DE QUEJAS</b>	Código: GC-PR-003
		Fecha: 30/12/2019
		Versión: 3

conocimiento del formato GC-FR-009 y del correo habilitado para remitir las quejas es [servicioalcliente@almarchivos.com](mailto:servicioalcliente@almarchivos.com).

## 5.2. CANALES DE COMUNICACIÓN

Almarchivos cuenta con los siguientes canales para prestar una atención eficiente a las quejas:

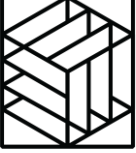
1. Si la queja es recibida de forma verbal (telefónica o presencial) y no se cuenta con el formato para diligenciarlo, el trabajador que la reciba debe tomar los datos necesarios para que el Analista Comercial pueda hacer el contacto con el cliente. Los datos son los siguientes: Empresa Cliente, Nombre de la persona que presenta la queja, teléfono fijo, celular y/o correo electrónico, posteriormente los entregará al Analista Comercial para su correspondiente gestión.
2. Si el cliente desea tramitar la queja por escrito puede hacerlo a través de:
  - Correo electrónico, a la dirección [servicioalcliente@almarchivos.com](mailto:servicioalcliente@almarchivos.com)
  - Página web, en el link <https://www.almarchivos.com/copia-de-instalaciones>, en la sección Contáctanos.
  - Radicando un oficio en las instalaciones de Almarchivos.

## 5.3. TRATAMIENTO DE LA QUEJA

- Una vez recibida la queja por parte del Analista Comercial, este debe generar una comunicación al Cliente indicando el recibo de la misma para su investigación.
- El Analista Comercial registra la queja en el formato GC-FR-007 Consolidado de Quejas y le asigna un consecutivo que incluye el año de presentación de la queja
- El Analista Comercial analiza la queja y establece el o los procesos responsables de dar solución y la remite a dichos procesos para su investigación.
- El o los líderes responsables deben realizar la investigación de lo referido por el cliente y determinar si la queja es procedente o no.
- Una queja es PROCEDENTE, cuando previamente se ha realizado una validación de algún incumplimiento normativo u operativo, ya sea reglamentario, procedimental, o contractual.

Cuando la queja PROCEDE, el o los procesos responsables deben establecer un plan de acción para dar solución y comunicarlo al cliente y al Analista Comercial, en un plazo no mayor a 15 días hábiles contados a partir del día siguiente a la recepción. Este Plan de Acción debe diligenciarse en el Formato GI-FR-008.

En caso de que la queja radicada tenga un tratamiento más complejo que requiera de un tiempo adicional se podrá extender el plazo de respuesta al cliente hasta por 15 días hábiles adicionales.

 <b>ALMARCHIVOS S.A.</b>	<b>ATENCION DE QUEJAS</b>	<b>Código: GC-PR-003</b>
		<b>Fecha: 30/12/2019</b>
		<b>Versión: 3</b>

Cuando la queja NO PROCEDE, se debe dar respuesta al cliente explicando los motivos por los cuales Almachivos considera que la comunicación presentada no es una queja. Si aplica, Almachivos puede brindar la posibilidad de ofrecer una solución a la necesidad del cliente a través de nuevos servicios adicionales a los pactados.

- De acuerdo con el Plan de Acción definido y comunicado al cliente, los procesos deben ejecutar las actividades contempladas e informar al cliente sobre la finalización de la implementación del Plan.

#### **5.4. SEGUIMIENTO Y CIERRE DE LA QUEJA**

Una vez finalizado el Plan de Acción, el Analista Comercial debe comunicarse con el cliente a fin de establecer su satisfacción frente a la solución implementada por Almachivos y registrar la información en el Consolidado de Quejas GC-FR-007.

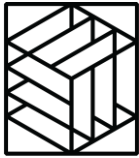
Cuando la retroalimentación del cliente sea de manera verbal, se debe registrar en el formato consolidado de quejas, la respuesta dada, nombre y cargo de quien retroalimentó, la fecha, hora y todos los datos que evidencien trazabilidad.

Si el cliente manifiesta que está conforme con la solución se entiende que la queja está CERRADA.

Si el Cliente manifiesta que no está conforme con el resultado del Plan de Acción implementado por Almachivos, el o los líderes de procesos involucrados deben establecer un nuevo Plan de Acción y actuar de acuerdo con lo descrito en el punto 5.3 del presente procedimiento, en este caso la queja se mantendrá ABIERTA.

#### **6. REGISTROS**

- Consolidado de Quejas GC-FR-007
- Registro de Quejas GC-FR-009
- Plan de Acción GI-FR-008
- Registro de las respuestas que se le dieron al cliente,



ALMARCHIVOS S.A.

## ATENCIÓN DE QUEJAS

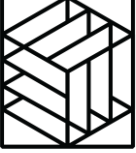
Código: GC-PR-003

Fecha: 30/12/2019

Versión: 3

### 7. CONTROL Y APROBACIÓN DE CAMBIOS

FECHA	VER-SIÓN	DESCRIPCIÓN	AUTOR	REVISIÓN	APROBACIÓN
30/12/2019	3	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Se cambia el nombre del documento de Procedimiento de PQRS a Atención de Quejas.</li><li>2. Se orienta el procedimiento a la atención de las quejas del Cliente</li><li>3. Se orienta el procedimiento a los requisitos de la norma ISO 10002.</li><li>4. Se actualiza la definición de Queja.</li><li>5. Se incluye la responsabilidad de los líderes de proceso en el análisis de causas, planteamiento y ejecución de los planes de acción, cuando la queja presentada esté relacionada con el proceso que lideran.</li><li>6. Se aclaran las responsabilidades de Analista Comercial.</li><li>7. Se redefine el tiempo de respuesta que se debe dar a una queja, a partir del momento en que se recibe y se incluye la salvedad en el tiempo, de acuerdo con la complejidad de la queja.</li><li>8. Se incluye como registro del procedimiento el registro de la respuesta al cliente.</li><li>9. Se quita el flujograma del procedimiento ya que se encuentra ya descrito en el numeral anterior.</li><li>10. Se especifica que cuando la retroalimentación del cliente sea de manera verbal, se debe registrar en el formato consolidado de quejas, la respuesta dada, nombre y cargo de quien retroalimentó, la fecha, hora y todos los datos que evidencien trazabilidad.</li><li>11. Se actualiza el formato con la fusión de los aspectos control y aprobación de cambios.</li></ol>	Analista Comercial	Director GI	Gerente Administrativo
24/10/2017	2	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Se realizaron cambios en el objetivo y alcance.</li><li>2. Se añadió una definición.</li><li>3. Se hicieron cambios gramaticales.</li><li>4. Se renombró el formato.</li></ol>	Analista Comercial	Director GI	Gerente Administrativo

 <b>ALMARCHIVOS S.A.</b>	<b>ATENCION DE QUEJAS</b>	<b>Código: GC-PR-003</b>
		<b>Fecha: 30/12/2019</b>
		<b>Versión: 3</b>

20/06/2016	1	1. Versión Inicial	Analista Comercial	Director GI	Gerente Administrativo
------------	---	--------------------	--------------------	-------------	------------------------