

 <p>Cámara de Comercio Oriente Antioqueño <i>¡Credencial de confianza!</i></p>	PATRÓN OPERACIONAL COMENTARIOS	Código:	GC-PO-MC-04
		Versión:	6
		Páginas:	1 de 7

Responsable del documento: Auxiliar de Planeación Estratégica y Gestión Organizacional.

CONDICIONES NECESARIAS
<p>MATERIALES Y EQUIPOS</p> <ul style="list-style-type: none"> > Computador > Workmanager > Impresora > Papelería > Teléfono > Buzón de comentarios > Software ISOTools
<p>DOCUMENTOS DE REFERENCIA</p> <ul style="list-style-type: none"> > Circular Única de la SIC – Título VIII > Norma ISO 9001:2015 > NTC 5906:2012
DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES
<p>Definiciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Queja: Es la formalización de una no conformidad en el servicio, percibida por el usuario. Puede ser por la forma y condiciones en que se le ha prestado el servicio, o por la actuación de algún empleado de la Entidad que ofrece el servicio. - Reclamo: Es una solicitud del usuario, posterior al servicio y/o producto recibido, con el fin de que la Entidad responda por las características de calidad, oportunidad, infraestructura, etc. de los productos o servicios que ofrece. Se puede dar en cualquier proceso o servicio de la organización, incluyendo los servicios misionales, siempre y cuando el reclamo no esté relacionado con el incumplimiento de algunos de los requisitos del cliente o de la organización. Legalización - Sugerencia: Propuesta o recomendación de mejora realizada por el usuario sobre el servicio y/o producto ofrecido. - Felicitación: Manifestación de satisfacción que experimenta el usuario en el momento de la atención, el cual superó sus expectativas.

<p>Elaborado por: Auxiliar de Planeación Estratégica y Gestión Organizacional</p>	<p>Revisado por: Profesional de Planeación y Procesos</p>	<p>Aprobado por: Profesional de Planeación y Procesos</p> <p style="text-align: right;">Fecha: 30/09/2019</p>
--	--	---

1. Recepción y registro de Comentarios

Cualquier empleado puede recibir el comentario, éste puede ser de manera verbal, telefónica, por correo electrónico, carta, página web, redes sociales o el buzón. Si el comentario es verbal o telefónico, se debe tomar el registro de este y enviarlo mediante correo electrónico al CAD (Centro Administrativo Documental) para que sea radicado y escalado para su debida gestión.

Si el comentario ingresa a través del buzón:

En la oficina principal es revisado todos los días por el Auxiliar de Planeación Estratégica y Gestión Organizacional.

En la oficina receptora La Ceja es revisado cada 8 días. Para esto el Auxiliar de Planeación Estratégica y Gestión Organizacional solicita al Asistente Administrativo el envío del mensajero para abrir el buzón, quien deberá radicar este en la oficina receptora y dejarlo allí para el envío posterior con la demás correspondencia.

En la oficina receptora de Sonsón y Guatapé el Auxiliar de Planeación Estratégica y Gestión Organizacional solicita al Asesor de Servicio al Cliente de la oficina receptora abrir el buzón, radicar el comentario en la aplicación de Workmanager y enviar el documento físico a la Auxiliar de Planeación Estratégica y Gestión Organizacional.

Personal de Visitas es revisado cada 8 días por el Auxiliar de Planeación Estratégica y Gestión Organizacional, quien debe enviar un correo electrónico a las auxiliares de servicio asignadas al programa de visitas, con copia a la Profesional de Formalización Empresarial, solicitando el favor de entregar los buzones, para ser revisados oportunamente. Durante el primer trimestre de la vigencia se realiza una revisión semanal, para el resto del año, se hace revisión de acuerdo a la programación y ejecución de los eventos del programa de formalización empresarial.

2. Radicación del Comentario

- En la oficina principal el empleado o Auxiliar de Planeación Estratégica y Gestión Organizacional ingresa el comentario al CAD (Centro Administrativo Documental) para ser radicado.

El auxiliar CAD radica el comentario e ingresa los datos del comentario en el flujo de peticiones y comentarios de la herramienta Workmanager, y lo asigna al Auxiliar de Planeación Estratégica y Gestión Organizacional especificando la clasificación del comentario, es decir, Queja, reclamo, sugerencia o felicitación.

Elaborado por:
Auxiliar de Planeación Estratégica
y Gestión Organizacional

Revisado por:
Profesional de Planeación y
Procesos

Aprobado por:
Profesional de Planeación y
Procesos

Fecha: 30/09/2019

- Los comentarios que se reciben en las oficinas receptoras de La Ceja, Sonsón y Guatapé deben ser radicados en el Workmanager directamente en estas oficinas y enviar el documento físico a la Auxiliar de Planeación Estratégica y Gestión Organizacional.

El auxiliar CAD envía físicamente el comentario al Auxiliar de Planeación Estratégica y Gestión Organizacional. Esto también aplica para las oficinas receptoras.

3. Gestión de los comentarios en workmanager

La gestión de comentarios se realiza a través del aplicativo Workmanager, el cual está integrado con la analítica de datos Power BI, lo que permite que los comentarios puedan visualizarse en tiempo real. En la aplicación de Workmanager se cuenta con 7 pasos para la gestión de los comentarios.

Paso	Descripción
1	Radicacion
2	Distribucion
3	Recepcion
4	Analisis
5	Respuesta
6	Analisis de causas
7	Mejora continua

El paso 1 y 2 lo realiza el Auxiliar del CAD, los pasos 3, 4, y 7 son ejecutadas por el Auxiliar de Planeación Estratégica y Gestión Organizacional, y los pasos 5 y 6 de respuesta y análisis de causas, es realizado por la Analista de Mercadeo y Servicio al Cliente en conjunto con el responsable del proceso involucrado en la queja, reclamo, sugerencia o felicitación.

Elaborado por:
Auxiliar de Planeación Estratégica
y Gestión Organizacional

Revisado por:
Profesional de Planeación y
Procesos

Aprobado por:
Profesional de Planeación y
Procesos

Fecha: 30/09/2019

3.1. Paso 1. Radicación.

El auxiliar CAD radica el comentario e ingresa los datos del comentario en el flujo de peticiones y comentarios de la herramienta Workmanager, y lo asigna al Auxiliar de Planeación Estratégica y Gestión Organizacional especificando la clasificación del comentario, es decir, Queja, reclamo, sugerencia o felicitación.

3.2. Paso 2. Distribución

El auxiliar CAD distribuye el comentario, escalando la actividad en la aplicación del Workmanager a la Auxiliar de Planeación Estratégica y Gestión Organizacional.

3.3. Paso 3. Recepción.

En este paso, la Auxiliar de Planeación Estratégica y Gestión Organizacional, da por cumplida la actividad en el Workmanager, para que seguidamente se active el paso 4, que corresponde al análisis del comentario. La actividad se cumple, dando

3.4. Paso 4. Análisis

Una vez asignado cumplida la actividad 3 de recepción, se debe diligenciar el formulario que corresponde al análisis del comentario, en este análisis se tienen en cuenta los siguientes ítems:

Clasificación por asunto

Tipo de Registro

Proceso

Motivo de consulta

Una vez clasificado completado el formulario, se debe cumplir la actividad, en este espacio el Auxiliar de Planeación Estratégica y Gestión Organizacional selecciona la persona responsable de dar **respuesta al usuario** y realizar **tratamiento interno**, es decir, el paso 5 y 6 del flujo de comentarios en el aplicativo Workmanager.

Como mecanismo de información, para la gestión de los pasos en el aplicativo Workmanager, al responsable de dar respuesta al comentario le llega una notificación por correo electrónico informándole que tiene una actividad pendiente.

3.5. Paso 5. Respuesta

Elaborado por:
Auxiliar de Planeación Estratégica
y Gestión Organizacional

Revisado por:
Profesional de Planeación y
Procesos

Aprobado por:
Profesional de Planeación y
Procesos

Fecha: 30/09/2019

 <p>Cámara de Comercio Oriente Antioqueño <i>¡Credencial de confianza!</i></p>	PATRÓN OPERACIONAL COMENTARIOS	Código: GC-PO-MC-04
		Versión: 6
		Páginas: 5 de 7

El responsable ingresa al comentario, lo revisa y lo gestiona con el responsable del proceso involucrado y diligencia los siguientes campos en formulario de respuesta:

Fecha de respuesta

Respuesta al usuario

Radicado de traslado

Entidad de traslado

Responsable de la respuesta

Una vez diligenciados los campos y cumplida  la actividad, el responsable de la respuesta, debe realizar el análisis de causas relacionado con el comentario y diligenciar la información del paso 6.

3.6. Paso 6. Análisis de Causas

El responsable de gestionar este paso en la aplicación de Workmanager, debe realizar el análisis de las causas del comentario, en conjunto con el responsable del proceso involucrado. Este análisis debe ser registrado en el paso 6, en el cual se requiere diligenciar los siguientes campos para cumplir este paso:

Análisis de causas

Require tratamiento interno

Acción de mejora ISOTOOLS
(Expediente N°)

Una vez analizadas las causas, es importante registrar el tratamiento interno, según aplique. Y en caso de que se requiera plan de acción para dicho comentario, este se debe registrar en ISOTools, en el flujo de Acciones de Mejora, por la fuente de Comentarios y el número del expediente que se genere en ISOTools, debe registrarse en el campo "Acción de mejora ISOTools).

Para finalizar este paso, el responsable debe dar cumplimiento a la actividad y seleccionar el siguiente responsable del paso 7, para este, se selecciona el Auxiliar de Planeación Estratégica y Gestión Organizacional.

Elaborado por: Auxiliar de Planeación Estratégica y Gestión Organizacional	Revisado por: Profesional de Planeación y Procesos	Aprobado por: Profesional de Planeación y Procesos Fecha: 30/09/2019
--	--	--

 <p>Cámara de Comercio Oriente Antioqueño <i>¡Credencial de confianza!</i></p>	PATRÓN OPERACIONAL COMENTARIOS	Código:	GC-PO-MC-04
		Versión:	6
		Páginas:	6 de 7

3.7. Paso 7. Mejora Continua

Dentro de los diez días hábiles a la respuesta del comentario, el Auxiliar de Planeación Estratégica y Gestión Organizacional realiza la encuesta de satisfacción, bien sea a través de correo electrónico o telefónicamente. Solo aplica para los Reclamos y Quejas.

Si la encuesta es por correo electrónico: el Auxiliar de Planeación Estratégica y Gestión Organizacional realiza el envío del formulario de google drive con la encuesta de satisfacción.

Si la encuesta es telefónicamente: el Auxiliar de Planeación Estratégica y Gestión Organizacional realiza la llamada telefónica y registra la respuesta de la encuesta en el formulario de google drive “Encuesta de Satisfacción Quejas y Reclamos”.

Seguidamente, el Auxiliar de Planeación Estratégica y Gestión Organizacional, registra en el formulario de Workmanager la siguiente información.

¿Se requiere aplicar encuesta de satisfacción?

Observaciones

Satisfaccion del usuario

¿Se puede cerrar comentario?

Observaciones

Una vez finalizado el paso de Mejora continua, se da por cumplida la actividad y por ende se finaliza el proceso en Workmanager.

4. Seguimiento a comentarios

Auxiliar de Planeación Estratégica y Gestión Organizacional debe realizar seguimiento diario a los comentarios registrados, con el fin de informar y solicitar al responsable de respuesta y análisis, la gestión oportuna del comentario, con el fin de cumplir la promesa interna y legal de respuesta para las quejas, reclamos y sugerencias.

5. Informes

Elaborado por: Auxiliar de Planeación Estratégica y Gestión Organizacional	Revisado por: Profesional de Planeación y Procesos	Aprobado por: Profesional de Planeación y Procesos Fecha: 30/09/2019
--	--	--

 <p>Cámara de Comercio Oriente Antioqueño <i>¡Credencial de confianza!</i></p>	PATRÓN OPERACIONAL COMENTARIOS	Código:	GC-PO-MC-04
		Versión:	6
		Páginas:	7 de 7

El Auxiliar de Planeación Estratégica y Gestión Organizacional prepara y presenta el informe de los comentarios desde la analítica de datos Power BI “Peticiónes y Comentarios”, al Comité de Gestión de manera mensual.

Dentro del informe de comentarios que se presenta en el comité, se debe incluir el análisis de las principales causas de los comentarios y las acciones implementadas en los diferentes procesos. Así mismo, está información debe ser documentada en el ítem de comentarios que se presenta en el informe de revisión por la dirección, el cual se realiza cada año.

RESULTADOS ESPERADOS

- Dar respuesta al usuario en el tiempo establecido internamente y evaluar la satisfacción del usuario.
- Mejora continua de los procesos y servicios en la organización.
- Dar cumplimiento a la circular única de la Superintendencia de Industria y Comercio –SIC.

Elaborado por: Auxiliar de Planeación Estratégica y Gestión Organizacional	Revisado por: Profesional de Planeación y Procesos	Aprobado por: Profesional de Planeación y Procesos Fecha: 30/09/2019
---	---	---