1. ALCANCE

El presente instrumento es de aplicación obligatoria para que todo el personal que labora en la Empresa Pública Municipal de Desarrollo Económico de Cuenca EDEC EP que tramite quejas, reclamos y/o sugerencias desde su recepción hasta la respuesta, ejecución de las acciones y el seguimiento de la solución establecida.

2. OBJETIVO GENERAL

Establecer la metodología para atender las quejas, reclamos y/o sugerencias de los clientes, visitantes, contratistas, grupos de interés, partes externas interesadas dentro del proceso de la prestación de un servicio que ofrece la Empresa Pública Municipal de Desarrollo Económico EDEC EP.

3. RESPONSABLES:

GERENCIA GENERAL: Liderar y asignar los recursos necesarios para el desarrollo efectivo del presente instructivo y será la autoridad que autorice la pertinencia de la aplicación de la acción de mejora a ejecutar.

RECEPTOR DE RECLAMO: Todo servidor o empleado que reciba una queja, reclamo de un cliente, visitantes, contratistas y grupos de interés debe realizar el registro del reclamo como se indica en éste instructivo.

RESPONSABLE DE TALENTO HUMANO: Realizar seguimiento de las quejas, reclamos y/o sugerencias de los clientes, visitantes, contratistas, grupos de interés, partes externas interesadas y designar al responsable de atender el reclamo y/o sugerencia y realizar seguimiento.

RESPONSABLE DE ANALISIS DE CAUSA: Es nombrado por el RESPONSABLE DE TALENTO HUMANO, donde se evidenció el problema con el cliente, visitante, contratista o persona del grupo de interés y se encarga de analizar los motivos que dieron origen al problema y recomienda las acciones correctivas o preventivas para solucionarlo definitivamente.

4. DEFINICIONES:

Queja: Expresión de insatisfacción hecha a una organización, relativa a su producto, servicio o proceso, donde explícita o implícitamente se espera una respuesta o resolución.

Reclamo: Toda No Conformidad expresada formalmente (verbal o escrita) por un cliente al incumplir sus requisitos o nuestros compromisos contraídos con él, tales como: No entregar a tiempo, no responder a un cliente, falta a sus normas de seguridad, equipos o productos que no funcionan, cambios en sus especificaciones, servicios no realizados, Devolución de productos, entre otros.

Sugerencia: Recomendación o petición generada.

5. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Norma ISO 9001: 2015

6. CONDICIONES GENERALES

La Empresa Pública Municipal de Desarrollo Económico EDEC EP, como empresa prestadora de servicios, debe garantizar la satisfacción de sus clientes, en todas las Unidades de Negocio, por lo cual es importante realizar el seguimiento de la información relativa a las quejas, reclamos y/o sugerencias, con respecto al cumplimiento de sus expectativas sobre el servicio, brindando pronta solución a todas las situaciones que se puedan presentar, brindando respaldo, seguridad y previniendo futuros incidentes.

De igual forma, es necesario realizar análisis y seguimiento a las quejas, reclamos y/o sugerencias de otras partes interesadas tales como contratistas, visitantes y otros grupos de interés que se vean afectados durante la prestación del servicio y/o suministro de productos, que brinde la EDEC EP.

7. DESARROLLO DEL INSTRUCTIVO

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTO
Recepción de la queja, reclamo y/o sugerencia	El cliente, contratista, visitante o persona del grupo de interés, puede presentar su queja, reclamo y/o sugerencia bien sea de forma escrita a través de un oficio, por medio de un correo electrónico o por medio del buzón de sugerencias físico ubicado en las instalaciones de EDEC EP. Una vez recibido la queja, reclamo y/o sugerencia por el funcionario de la empresa, se deberá diligenciar el Formato de quejas, reclamos y/o sugerencias ADM-QRS-001, en el cual se debe identificar claramente al cliente, visitante, contratista o persona del grupo de interés que genera la queja, reclamo y/o sugerencia e inmediatamente asignar al jefe de Talento Humano. En ningún caso se recibirán quejas, reclamos y/o sugerencias.	Todos los servidores / trabajadores de la EDEC EP	Formato de quejas, reclamos y/o sugerencias ADM-QRS-001
Notificación de recepción de queja recepción	El jefe de Talento Humano deberá recopilar la información y determinar si la queja, reclamo y/o sugerencia procede o no y acusará el	Jefe de Talento Humano	

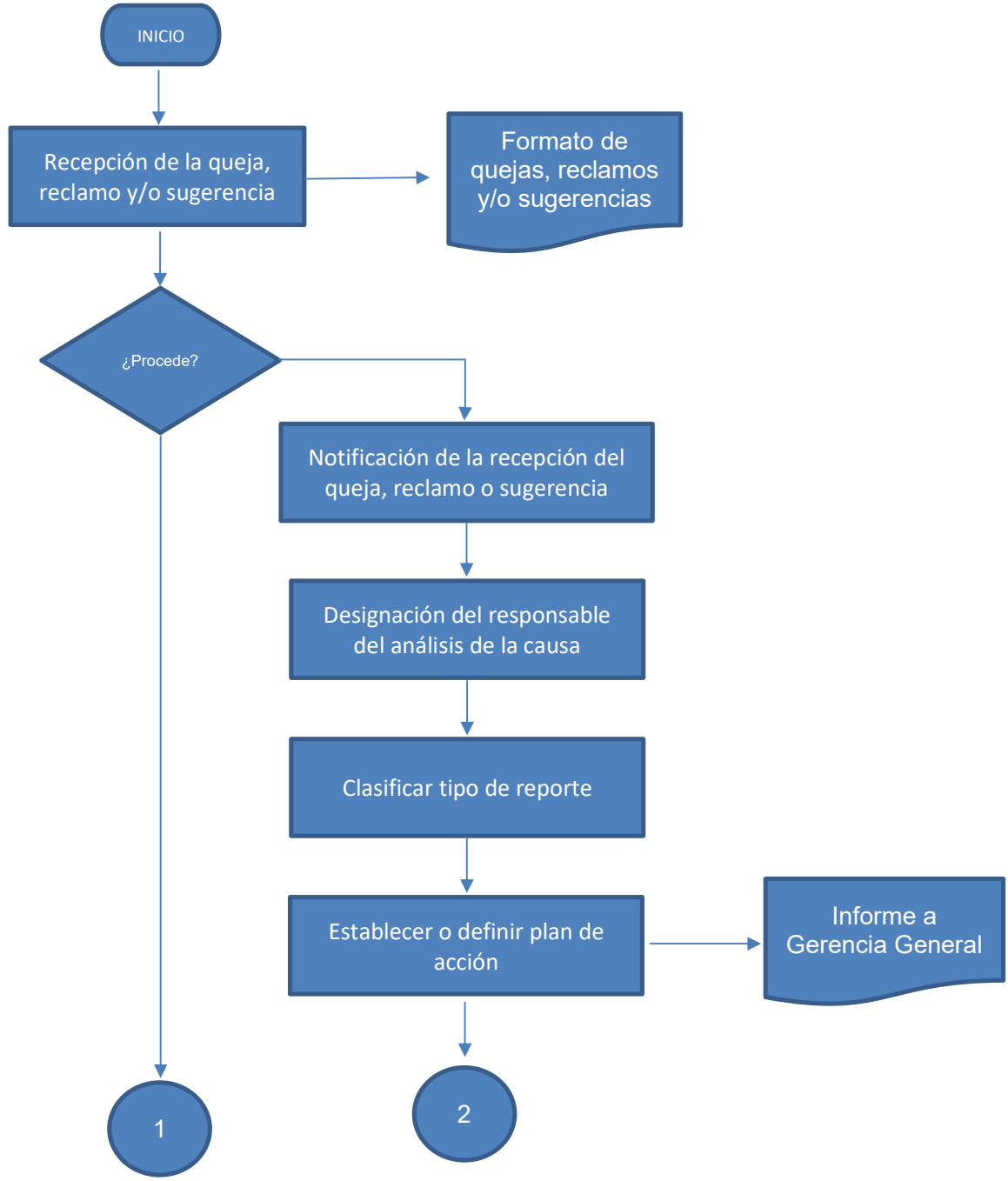
o sugerencia	recibido a través de correo electrónico o respuesta de oficio y realizará el seguimiento hasta el cierre. En caso de que no procede (NO REQUIERE ACCIÓN CORRECTIVA), se informará al cliente, visitante, contratista o persona del grupo de interés y se realiza el cierre.		
Designación del responsable del análisis de la causa	A su vez, deberá designar en el plazo de 2 días hábiles, al responsable del análisis de la causa, según la naturaleza del reclamo y/o sugerencia, para lo cual deberá identificar al cliente, contratista, visitante o persona del grupo de interés que genera la queja, reclamo y/o sugerencia, y el servicio o proceso al cual corresponda dicha inconformidad. En ningún caso se recibirán quejas, reclamo y/o sugerencias anónimas.	Jefe de Talento Humano	
Clasificar tipo de reporte.	El responsable del análisis de la causa verificará que el formato respectivo, incluya el nombre (de preferencia completo) del cliente, visitante, contratista o persona del grupo de interés que efectuó la queja, reclamo y/o sugerencia, la identificación del sitio en la que se presenta la situación y el detalle de lo sucedido o de lo requerido.	Responsable del análisis de la causa	
Establecer o definir plan de acción	El responsable del análisis de la causa, en el plazo de 10 días hábiles contados a partir del siguiente día a la fecha de recibida la queja, reclamo y/ o sugerencia, deberá determinar. 1. Las causas de la queja, reclamo y/o sugerencia 2. Las recomendaciones de mejora que resuelvan la queja, reclamo y/o sugerencia 3. El responsable de ejecutar las acciones correctivas. 4. Deberá remitir un informe a la Gerencia General	Responsable del análisis de la causa	Informe a Gerencia General

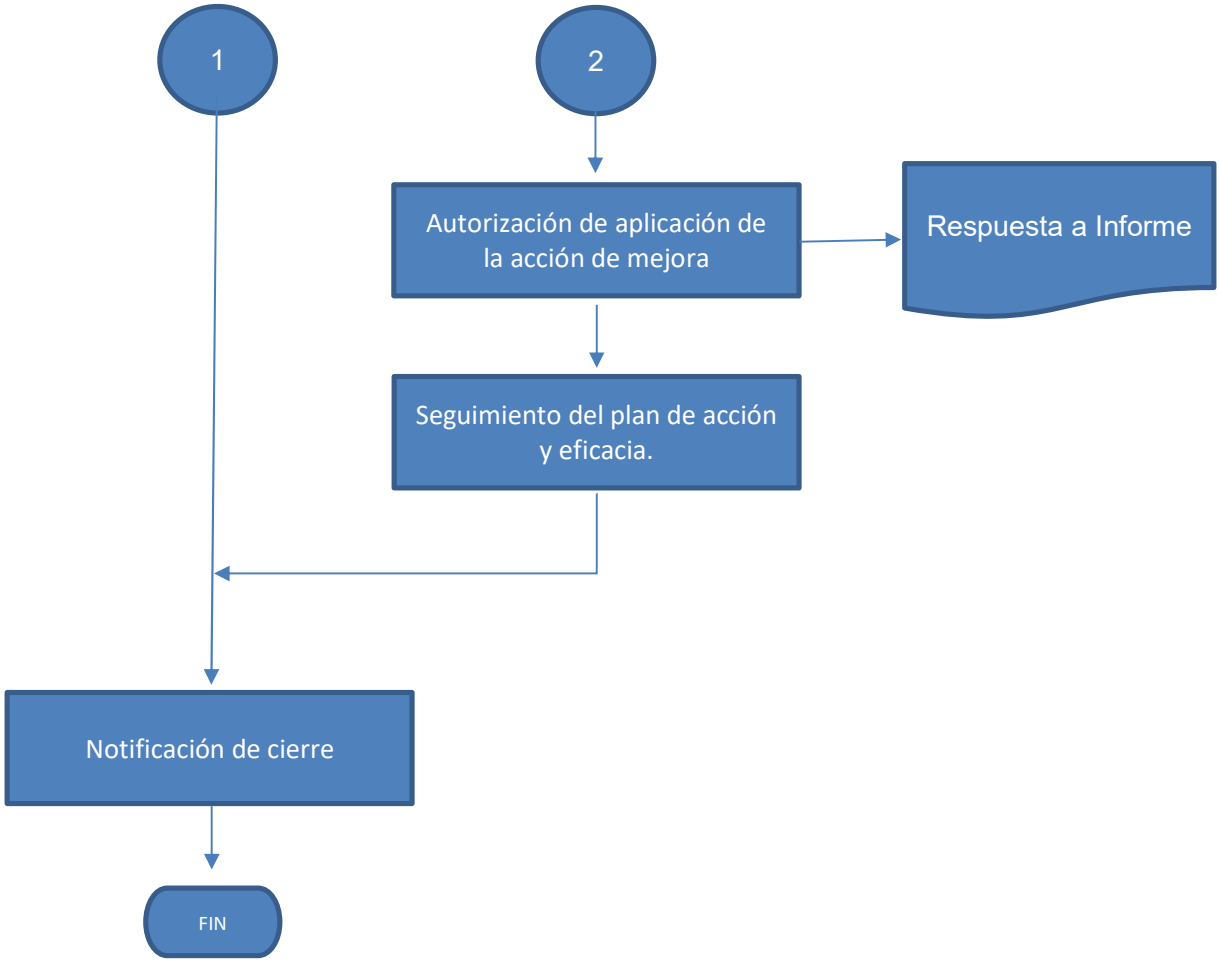
Autorización de aplicación de la acción de mejora	La Gerencia General, deberá autorizar la aplicación de la o las medidas correctivas recomendadas por el responsable del análisis de la causa de la queja, reclamo y/o sugerencia.	Gerencia General	Respuesta a Informe del responsable del análisis de la causa
Seguimiento del plan de acción y eficacia.	El responsable del análisis de la causa deberá dar seguimiento a la implementación de las acciones de mejora debidamente autorizadas y verificará la efectividad de las mismas.	Responsable del análisis de la causa	
Notificación de cierre	El jefe de Talento Humano notificará al cliente, visitante, contratista o persona del grupo de interés que generó la queja, reclamo y/o sugerencia, de acuerdo al respectivo análisis de causas, la evidencia de las acciones correctivas para verificar la satisfacción y registrará el cierre.	Jefe de Talento Humano	

8. RECOMENDACIONES CONDICIONES GENERALES

Las quejas, reclamos y/o sugerencias recibidas que estén relacionados con la seguridad de las personas, de los equipos, instalaciones, con el ambiente o con algún aspecto de Seguridad y Ambiente, deben ser remitidos inmediatamente al Técnico de Seguridad, Salud Ocupacional y Ambiente.

9. DIAGRAMA DE FLUJO





10. TABLA DE CONTROL DE MODIFICACIONES

Cuando un documento cambie de versión debe ser identificado con un sello de documento obsoleto.

REV.	Apartado Modificado	Descripción	Fecha
001	Todas las páginas	Creación del Documento	Marzo 2023

11. FIRMAS DE RESPONSABILIDAD:

Elaborado por:	**Revisado por:**	**Aprobado por:**
Firmado electrónicamente por: ANA YADIRA SANTAMARIA RUBIO	Firmado electrónicamente por: ADRIAN JAVIER CARDENAS CORDERO	Firmado electrónicamente por: EDUARDO XAVIER DUMAS NARVAEZ
Ing. Yadira Santamaría Técnica de Seguridad y Salud Ocupacional y Ambiente (E)	Ing. Javier Cárdenas Jefe de Talento Humano	Econ. Eduardo Dumas Gerente General