

1. Objetivo

Incrementar la calidad de nuestra atención al Cliente.

2. Alcance

Atención a las quejas/reclamos presentados por el Cliente Interno y Externo. Puede aplicar también a la atención de solicitudes y/o requerimientos del cliente externo.

3. Definiciones

Atender:

Acoger favorablemente, o satisfacer un deseo, ruego o mandato. Para la gestión de calidad; hasta lograr la conformidad del Cliente.

Calidad:

Grado en el cual un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.

Cliente

Organización o persona que recibe un servicio. Persona jurídica o natural a la que PRETORIAN brinda servicio.

Queja

Disconformidad no relacionada a los proyectos o servicios; o, malestar o descontento respecto a la atención al público.

Reclamo

Manifestación expresa del cliente por el servicio no conforme.

Solicitud

Petición o pretensión de algo referente al servicio, para la que se necesitan ciertas gestiones administrativas u operativas.

Sugerencia

Propuesta de una idea a tomarse en consideración para la mejora en la prestación del servicio.

4. Documentos Asociados

- 4.1. Procedimiento de Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora P-2-02.
- 4.2. Procedimiento de Planteamiento de Inquietudes, Investigación y Tratamiento de Soborno y cualquier acto ilícito.
- 4.3. Contratos, acuerdos con el cliente.

5. Responsabilidades

5.1. Jefe de RRH

Velar por atender las quejas/reclamos del cliente interno en menos de 72 horas.

5.2. Jefe SIG

Realizar el seguimiento a la atención de quejas/reclamos de las partes interesadas.

Enviar, analizar y presentar los resultados de la encuesta de satisfacción al cliente.

6. Aplicaciones Tecnológicas.

N°	Nombre de Aplicación	Uso	Actividad dentro del Proceso
1	Office	Elaboración de documentos	Varios.
2	Correo electrónico/web	Medio para presentar quejas/reclamos	Recepción de quejas/reclamos de partes interesadas.

7. Desarrollo

7.1. Atención de quejas/reclamos de partes interesadas externas.

N°	Actividad	Responsabilidad	Descripción
7.1.1.	Presenta reclamo/queja	Partes Interesadas Externas	<p>Cualquier parte interesada puede comunicar su queja/reclamo mediante diferentes canales, pueden ser anónimas y son recepcionadas por el Jefe de Investigaciones y el Oficial de cumplimiento:</p> <ul style="list-style-type: none"> - WEB: https://pretorian.com.pe/central-de-denuncias/ - Correo electrónico: denuncias@pretorian.com.pe - Teléfono: 4183500 anexo 549 - Carta - Libro de reclamaciones (No anónimo) <p>La queja/reclamo es derivada al responsable del área que tiene relación con la queja/reclamo para su tratamiento, el Jefe del SIG realizará el seguimiento correspondiente.</p>
7.1.2.	Recepción de quejas y/o reclamos de clientes.	Secretaria de Gerencia.	<p>Todo reclamo formal generado por el Cliente Externo es recepcionado en la organización por medio de carta, oficio o correo electrónico y reportado a las Gerencias respectivas. Las quejas/reclamos serán atendidas a la brevedad posible.</p>
7.1.3.	Recepción de quejas y/o reclamos de otras partes interesadas.	Secretaria de Gerencia.	Recepciona las quejas que lleguen telefónicamente, comunicándolas vía correo a las Gerencias.
		Jefe de Investigaciones Jefe SIG	<p>Puede recepcionar quejas y/o reclamos vía página web.</p> <p>Las denuncias son tratadas según P-2-17 Planteamiento de Inquietudes, Investigación</p>

N°	Actividad	Responsabilidad	Descripción
			y Tratamiento de Soborno y cualquier acto ilícito.
7.1.4.	Reclamos sobre la Cobranza/Facturación	Comercial Operaciones Facturación y Cobranzas.	<p>Todo reclamo o queja sobre la cobranza o facturación de los servicios son recepcionados vía correo electrónico o llamada telefónica por el área Comercial y/u Operaciones quienes canalizarán la queja o reclamo al área de Facturación y Cobranzas para dar su respuesta.</p>
7.1.5.	Reclamos sobre la Cobranza/Facturación	Facturación y Cobranzas	<p>Recibe la queja/reclamo, teniendo presente la meta interna de, un plazo no mayor de 48 horas para resolverlo.</p> <p>En el transcurso del plazo distribuye responsabilidades entre su equipo de trabajo.</p> <p>En el caso de reclamos generados por error en la emisión de facturas, el Cliente se comunica con el área Comercial y/u Operaciones o directamente con el área de Facturación y Cobranzas y éste a su vez da respuesta al reclamo.</p> <p>Dependiendo del tipo de reclamo puede solicitar el apoyo de Gerentes, Directivos, Asesores, jefes, etc.</p> <p>Responde el correo dentro del plazo establecido, comunicando al cliente la resolución.</p> <p>Cumplido el plazo, no se cuenta con la respuesta, se procede a comunicar al Cliente un avance.</p> <p>El objetivo es comunicar que se está trabajando para resolverlo.</p>
7.1.6.	Tratamiento y respuesta a las quejas y/o reclamos	Gerencias	<p>Las Gerencias deciden la solución o tratamiento a la queja o reclamo por parte del Cliente y derivan funciones o responsabilidades a las áreas correspondientes involucradas.</p> <p>Realizado el tratamiento al reclamo o queja, se responde mediante carta, oficio las acciones tomadas para el levantamiento de la queja o reclamo.</p> <p>En caso de envío de quejas o reclamos por correo electrónico, se responde al Cliente por este medio indicando las medidas respectivas o resolución tomada.</p>

N°	Actividad	Responsabilidad	Descripción
			La respuesta a quejas y/o reclamos de clientes, se dará en el menor tiempo posible y según lo estipulado en los acuerdos contractuales.
7.1.7.	Seguimiento a reclamos y/o quejas	Jefe SIG	Verificará el seguimiento de los reclamos o quejas generadas al servicio no conforme el cual se registrará en el F-2-23 Seguimiento al Servicio No Conforme.

7.2. Atención de quejas/reclamos de partes interesadas internas.

N°	Actividad	Responsabilidad	Descripción
7.2.1.	Presenta reclamo/queja.	Trabajador	Comunica su reclamo/queja por medio de la Central telefónica, mediante documento tipo carta, informe.
7.2.2.	Recepción de queja/reclamo del trabajador	Secretaria de Gerencia Centro de Control RRHH	<p>Quien recepciona el reclamo por medio de llamada telefónica a la central telefónica, transferirá la llamada al área de RRHH para dar respuesta al reclamo.</p> <p>Los reclamos/quejas relacionadas a la Seguridad y Salud en el trabajo, pueden ser recibidos a través del correo electrónico: reportesig@pretorian.com.pe el cual va dirigido directamente al Comité de Seguridad y Salud en el trabajo y al jefe del SIG..</p>
7.2.3.	Reclamo sobre remuneración, cambio de uniforme, conforme al servicio brindado u otros.	RRHH	<p>Si la queja o reclamo es por la remuneración brindada, el área de RRHH recibe la llamada transferida por la central telefónica y tiene presente la meta interna de un plazo no mayor de 72 horas para resolverlo.</p> <p>Si la queja o reclamo es por cambio o deterioro de prendas, uniformes, equipos, servicio brindado u otros, el área de RRHH coordina con las áreas respectivas para que puedan aportar para la resolución del reclamo (Operaciones, Tesorería, Informática, Logística y Mantenimiento)</p> <p>Dependiendo del tipo de reclamo puede solicitar el apoyo de Gerentes, Directivos, Asesores, Jefes, etc.</p> <p>Comunica al solicitante la resolución de su reclamo.</p>

7.3. Medición de la satisfacción del cliente

N°	Actividad	Responsabilidad	Descripción
7.3.1.	Envío de encuestas de Satisfacción	Jefe Comercial	<p>Las Encuestas de Satisfacción se envían a los clientes con una frecuencia de 1 vez al año. Esta frecuencia puede ser modificada con autorización de la Alta Dirección.</p> <p>Esta encuesta es administrada por el área Comercial, los cambios son coordinados con la Gerencia General.</p> <p>La forma de envío depende del canal de comunicación acostumbrado con el cliente, pudiendo ser por correo electrónico o carta, de crearlo conveniente.</p>
7.3.2.	Análisis de resultados y presentación	Jefe Comercial	<p>Los resultados de las Encuestas de Satisfacción alimentan el F-3-08 Registro de Resultados de Encuestas de Satisfacción del Cliente y sirven como elementos de entrada para la Reunión de Revisión por la Dirección.</p> <p>Las desviaciones se comunican a la Gerencia de Operaciones con copia a la Gerencia General, para la toma de acciones.</p> <p>En caso de que se obtenga un resultado negativo, se procederá según el P-2-02 procedimiento de gestión de conformidades, acciones correctivas y mejora.</p> <p>Los registros de las Encuestas de Satisfacción se custodian en el área Comercial y se comparten con el SIG.</p>

8. Registros

N°	Registro	Medio de soporte	Tiempo de conservación
1	F-2-23 Seguimiento al Servicio No Conforme.	Digital	1 año en obsoleto.
2	F-3-08 Resultados de Encuestas de Satisfacción	Físico / Digital	5 años en obsoleto.

9. Tabla de ediciones

N° Versión	Modificación	Fecha
10	<p>En 7 se elimina: <i>“Las quejas y reclamos sobre DDHH que reciben de partes interesadas internas y externas son recepcionadas por el Jefe de Investigaciones y son tratadas según el procedimiento P-2-17 Planteamiento de quejas, reclamos, denuncias y tratamiento de cualquier acto ilícito”</i></p>	21/09/2022

	<p>Se agrega 7.1.1: <i>“Cualquier parte interesada puede comunicar su queja/reclamo mediante diferentes canales, pueden ser anónimas y son recepcionadas por el Jefe de Investigaciones y el Oficial de cumplimiento:</i></p> <ul style="list-style-type: none">- WEB: https://pretorian.com.pe/central-de-denuncias/- Correo electrónico: denuncias@pretorian.com.pe- Teléfono: 4183500 anexo 549- Carta- Libro de reclamaciones (No anónimo) <p><i>La queja /reclamo es derivada al responsable del área que tiene relación con la queja/reclamo para su tratamiento, el Jefe del SIG realizará el seguimiento correspondiente.”</i></p> <p>En 7.1.2 se agrega: <i>“Las quejas/reclamos serán atendidas a la brevedad posible.”</i></p> <p>En 7.1.6 se agrega: <i>“En caso de envío de quejas o reclamos por correo electrónico, se responde al cliente por este medio indicando las medidas respectivas o resolución tomada. La respuesta a quejas y/o reclamos de clientes, se dará en el menor tiempo posible y según lo estipulado en las condiciones contractuales”</i></p>	
--	---	--

10. Anexos

N.A.