



**DIRECTRIZ PARA EL TRATAMIENTO DE
REPORTES, SOLICITUDES Y
SITUACIONES FUERA DE ESTÁNDAR**

CÓDIGO: SIG D 03

VERSIÓN: 3

Página 1 de 5

1. INFORMACIÓN GENERAL DEL DOCUMENTO

OBJETIVO:

Definir las actividades para la identificación, registro y tratamiento dado a los reportes, solicitudes y situaciones fuera de estándar, con el propósito de minimizar su ocurrencia y mejorar el cumplimiento de los requisitos del cliente.

DUEÑO DEL PROCESO:

Analista Sistemas de Gestión

ALCANCE:

Inicia con la identificación de las situaciones fuera de estándar, reportes y solicitudes, hasta el seguimiento a los planes de acción presentados para disminuir su recurrencia.

DEFINICIONES:

CONFORMIDAD: Cumplimiento de los requerimientos especificados por el cliente.

PRODUCTO: Resultado de un proceso, puede ser tangible o intangible

SITUACIÓN FUERA DE ESTÁNDAR: Situación identificada de los no conformes, quejas, reclamos y novedades que no cumple con algún requisito establecido por el cliente u organización.

NO CONFORME: Deficiencia generada en la prestación del servicio incumpliendo con las disposiciones del proceso que aún no han sido detectadas por el cliente.

NOVEDAD: Situación externa que se sale de un parámetro que tiene definido la empresa y tienen impacto sobre los procesos.

QUEJA, RECLAMO O SUGERENCIA: Manifestación de insatisfacción del cliente frente al incumplimiento de los requisitos planteados por la organización.

SOLICITUD: Requerimiento entre procesos.

REPORTE: Comunicados o informativos que no requieren de tratamiento.

SIANT: Sistema de Información Administrativa de Novedades Timón.

DOCUMENTOS RELACIONADOS:

Aplicativo SIANT

Anexo asignación de responsables para tratamiento de situaciones fuera de estándar, reportes y solicitudes

Comunicación del cliente (queja y reclamo)

ELABORÓ: Tatiana Ortiz Analista Sistemas de Gestión		REVISÓ Carmen Lucía Rodríguez Dinamizadora Ejecutiva		APROBÓ: Carmen Lucía Rodríguez Dinamizadora Ejecutiva	
FIRMA	FECHA	FIRMA	FECHA	FIRMA	FECHA

ASPECTOS GENERALES:

- TIMON S.A. identifica y registra las situaciones fuera de estándar teniendo en cuenta su origen:

Origen Interno: 1. Situaciones identificadas como novedades y detectadas por la organización durante la prestación del servicio. 2. Situaciones identificadas como no conformes y detectadas por la organización durante la prestación del servicio pero no fueron detectadas por el cliente.

Origen Externo: Situaciones identificadas como quejas o reclamos y detectadas por nuestros clientes debido al incumplimiento de algún requisito en la prestación del servicio.

- Es responsabilidad de todos los procesos y regionales identificar y registrar las situaciones fuera de estándar de acuerdo al anexo asignación de responsables para tratamiento de situaciones fuera de estándar, reportes y solicitudes
- Los líderes de proceso son garantes de determinar y analizar las causas que generan la situación fuera de estándar, así como de establecer, ejecutar el tratamiento requerido, hacer el seguimiento y cierre respectivo.
- Si las causas de las situaciones reportadas son reiterativas, es responsabilidad del proceso de Sistemas de Gestión convocar a los líderes de los procesos involucrados para concertar la documentación de la acción correctiva a que haya lugar, conforme a lo establecido en la Directriz de Acciones Correctivas y Preventivas SIG D 05.
- El cierre del registro lo realiza el proceso a quien se reporta, dándole tratamiento a la situación presentada y el cierre a satisfacción lo realiza el proceso que reporta la situación.
- Para los registros identificados como Servientrega nuevo el reporte será informativo, debido que el responsable de su seguimiento y cierre es el cliente externo.
- Es responsabilidad del usuario originador del registro clasificar la situación (reporte, registro, no conforme, novedad).
- El usuario originador del registro le debe llegar una notificación del tratamiento con el objetivo de dar el cierre de satisfacción de la situación presentada.
- El tratamiento de las situaciones fuera de estándar la debe realizar cada uno de los procesos asociados con el registro realizado.
- Se garantiza seguridad con los usuarios porque el acceso se restringe dependiente del proceso que realice el registro y de su clasificación (reporte, solicitud registro, no conforme, reclamo, novedad).
- El sistema lleva un consecutivo de los registros ingresados de los diferentes usuarios. Este número es el link para que los procesos asociados ingresen y registren el tratamiento.
- El aplicativo Informara el estado de las novedades según la prioridad con que se hayan registrado. Estas prioridades se distribuyen en altas, medias y bajas y de acuerdo a este criterio se debe generar un informe gerencial con los colores del semáforo de acuerdo a los tiempos estipulados (alta=4 horas, media=8 horas, baja=24 horas).
- Para el manejo de quejas, reclamos o sugerencias, los procesos responsables para su tratamiento y seguimiento son Operaciones y UEN; si las causas son reiterativas se informa a sistemas de gestión para la toma de acciones.

2. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES				
No.	ACTIVIDAD	DETALLE	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Identificar la situación fuera de estándar	<p>Durante el desarrollo de las actividades se pueden presentar, identificar y registrar situaciones que afecten a los requisitos del cliente o a la operación.</p> <p>La identificación y localización se origina en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Novedades 2. Quejas y reclamos de los clientes 3. No conformes 	Líderes de proceso	N/A
2	Ingreso al SIANT	<p>El ingreso al SIAT se realiza a través de un ambiente web con libre acceso desde cualquier lugar. Cada usuario está asignado a un proceso y cuenta con su clave.</p> <p>Para registrar una situación se debe identificar la fecha y hora en la sucedió, así como la ciudad donde ocurrió. Para facilidad del usuario el sistema despliega una lista de ciudad y municipios. Adicionalmente, se debe identificar cual es la regional que realiza el reporte y desde cual proceso.</p> <p>Cada usuario desde el aplicativo tiene la opción de crear, activar, inactivar y actualizar el registro</p>	Líderes de proceso	SIANT
3	Registrar situación fuera de estándar	<p>La situación detectada es registrada en el SIANT, en donde se identifica si es una novedad (Inconformidad presentada durante durante la prestación del servicio), no conforme (deficiencia generada en la prestación del servicio pero aún no ha sido detectada por el cliente).</p> <p>Los posibles no conformes son los relacionados a continuación y se identifican con letra mayúscula en el Aplicativo SIANT, los cuales podrán ser reportados por Operaciones y seguridad :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Demora a la salida por horario del conductor 2. Demora en el despacho 3. Demora en ruta sin justificación 4. Desvió de ruta no autorizado 5. Pernotación sin autorización 6. Varada Outsourcing 7. Varada por causa repetitiva 8. Vehículo sin combustible 9. Vehículo sin repuesto 10. Vehículo sin Herramienta. <p>Si es una queja reclamo (Inconformidad del cliente frente al cumplimiento de los requisitos pactados) los procesos UEN y Operaciones realizan el seguimiento hasta su cierre y si sus causas son reiterativas se informa a sistemas integrados de gestión para tomar las acciones correctivas que se requieran.</p>	Líderes de proceso	SIANT Comunicación con el cliente.

No.	ACTIVIDAD	DETALLE	RESPONSABLE	REGISTRO
		<p>El colaborador que recibe la novedad la registra en el módulo de registro de tratamiento, opción que le permite registrar un tratamiento, llevar un control y seguimiento del proceso realizado.</p> <p>Las situaciones fuera de estándar que no puedan ser tratadas por el usuario a quien se le realizó el reporte inicial, podrán escaladas a los líderes de proceso.</p>		
4	Verificar tratamiento de situación fuera de estándar	<p>Los líderes de proceso son responsables de verificar el seguimiento y cierre de las situaciones fuera de estándar, cuando el cierre no se puede efectuar el mismo día se deja abierto indicando los parámetros requeridos para su posterior gestión.</p> <p>El aplicativo cuenta con un módulo de informe de las novedades ingresadas, esta opción permite listar la información de las novedades registradas y los tratamientos que se le han realizado, este informe lo podrán visualizar los usuarios siempre y cuando sean los responsables de la novedad o si es usuario administrador.</p>	Líderes de proceso	SIANT
4	Verificar tratamiento de situación fuera de estándar	<p>El reporte de situaciones fuera de estándar puede ser visualizado por el Analista de Sistemas de Gestión y el Dinamizador ejecutivo.</p> <p>Las situaciones debe ser cerradas por el proceso a quien se le realizó el reporte, registrando una observación final, igualmente quien realiza el registro debe dar un cierre manifestando la conformidad del tratamiento.</p>	Líderes de proceso	SIANT
5	Registrar reportes y solicitudes	<p>Todos los procesos pueden realizar solicitudes a los demás procesos con el objetivo de dar tratamiento a los diferentes requerimientos que puedan presentarse durante de la operación.</p> <p>Igualmente se podrán realizar reportes informativos que no requieren ningún tratamiento. (Ver anexo asignación de responsables para tratamiento de situaciones fuera de estándar, reportes y solicitudes).</p>	Líderes de proceso	SIANT
6	Seguimiento	<p>El analista de Sistemas de Gestión mensualmente verifica el reporte de servicio no conforme, quejas y reclamos generados e identifica si las causas son reiterativas para concertar con el líder del proceso si la situación amerita acción correctiva, la documenta en compañía del líder, conforme a lo estipulado en la directriz de acciones correctivas y preventivas SIG D 05.</p>	Líderes de proceso y Analista Sistemas de Gestión	Registro tratamiento de acciones

3. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Modificación	Fecha
1	Cambio en el modelo de documentación por mejoras al sistema, a fin de ajustar y evidenciar las actividades de la empresa conforme al tipo de organización e integración de las normas.	10/Feb/2010
2	Cambios en la metodología utilizada para el reporte de servicio no conforme debido a la implementación del aplicativo SIANT.	30/Sep/2011
3	Se incluye en aspectos generales el tratamiento de los registros identificados como Servientrega_Nuevo, adicionalmente se modifica la actividad 3 donde se relaciona los posibles no conformes y el tratamiento que se debe realizar para las quejas y reclamos.	10/02/2012

COPIA NO CONTROLADA