Blanco y Negro Masivo	PROCEDIMIENTO RECIBO Y SOLUCION DE PQRF GESTION INTEGRAL	CODIGO: PR-GI-CA-05 FECHA: 2017-05-20 VERSION: 2.0

OBJETIVO:	Definir la secuencia de actividades que se deben realizar para implementar acciones correctivas o preventivas para eliminar las causas de las quejas y/o reclamos recibidas por los usuarios del sistema a través de Metro Cali S.A. y solucionarlas de forma definitiva y prevenir su ocurrencia o recurrencia.
ALCANCE:	Desde el recibo de la queja enviada por Metro Cali hasta el cierre de las acciones correctivas eficaces que eliminen las causas de las quejas..
RESPONSABLE:	**Líder Servicio al Cliente**
CONDICIONES GENERALES	• Los Directores de Área son los responsables de la corrección y de plantear las acciones correctivas para dar solución a las quejas reportadas por Metro Cali. • Nuestros tiempos de respuesta para todas las Quejas son de máximo 8 días hábiles, tal y como lo establece el contrato con Metro Cali

DEFINICIONES

- ***Reclamo:*** Inconformidad reportada por un usuario del sistema y registrada por Metro Cali por la no prestación y/o deficiencia del servicio de transporte masivo a cargo BYNM
- ***Queja:*** Expresión de insatisfacción realizada a Metro Cali y enviada a BYNM por medio escrito, relacionado con su servicio, sus vehículos y/o empleados
- ***Acción Correctiva:*** Acción emprendida para eliminar las causas de una queja reportada
- ***Corrección*:** Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.

DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES

1. RECIBO - REGISTRO Y ENVIO

ITEM	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE(S)	REGISTRO(S)
1.1	**Recibo de quejas y reclamos**	Una vez recibido el mail de la queja de Metro Cali, se ingresa al portal de Servicio al Cliente de Blanco y Negro Masivo.	Líder de Calidad y/o Asistente de Gestión Integral	Mail de Metro Cali y portal de servicio al Cliente
1.2	**Registro de la queja en el portal**	Registrar en el portal la siguiente información: • Consecutivo: Es el numero secuencial de las quejas recibidas. • Caso Asignado: Es el numero de caso reportado por Metro Cali y es el que se debe citar cuando se devuelve solucionado a Metro Cali. • Ruta: Es la ruta que viene registrada en el mail de Metro Cali. • No. Interno Bus /No. De Placa: Viene registrado en el reporte de Metro Cali. • Fecha y hora: Fecha y hora del reporte de la queja y que viene detallada en el reporte. • Estación/Dirección Punto Externo: Es la reportada por el usuario y registrada por Metro Cali. • Descripción General: Es la información de	Líder de Calidad y/o Asistente de Gestión Integral	Información Registrada en el portal de servicio al Cliente

		la queja y la cual viene registrada por Metro Cali. • Proceso/Área: Área a la cual se le asigna la queja.		
1.3	**Envío de la queja**	Una vez registrada la queja, se procede a enviarla internamente por la herramienta de Servicio Al Cliente queda en estado de **"Sin solución"**	Líder de Calidad y/o Asistente de Gestión Integral	
2. PLAN DE ACCION PROPUESTO PARA SOLUCION.				
ITEM	**ACTIVIDAD**	**DESCRIPCIÓN**	**RESPONSABLE (S)**	**REGISTRO(S)**
2.1	**Tratamiento inmediato a la no conformidad (Corrección)**	Los Directores de cada área o las personas designadas por ellos para la respuesta de las PQRF, registran la información del vehiculo, del operador y la investigación de lo que paso con la queja, asi como la corrección inmediata para resolver de manera temporal la queja de modo que se reduzca el efecto de la misma o evitar que aumente su intensidad. Esta corrección debe quedar registrada en la herramienta de servicio al cliente, para que sea enviada la solución a Metro Cali.	Director de Proceso Líder de Calidad y/o Asistente de Gestión Integral	Descripción del análisis y la información en la Herramienta
2.2	**Definición de la Causa Raíz**	Una vez sea revisada las respuestas de los otros procesos, a veces es necesario determinar deben determinar las posibles causas de la queja y definir la causa raíz, aplicando la herramienta de solución de problemas , este l análisis de las Causas se debe registrar en la herramienta de Servicio al Cliente. El Director de Área es el responsable de coordinar con otros Directores la identificación de la causa de problemas, así como la toma de acciones correctivas y/o preventivas para determinar soluciones al respecto para quejas de su proceso que pueden comprometer otros.	Directores de Área y responsables de contestar las quejas en cada uno de los procesos	Descripción de las causas en la Herramienta
2.3	**Definición de Acción(es) correctiva(s)**	Cuando ya se tiene(n) definida(s) la(s) causa(s) raíz se debe determinar la acción necesaria para eliminarla(s) de forma permanente y no vuelva a ocurrir. Definir las Acciones n Correctivas se debe registrar en la herramienta de servicio al cliente	Directores de Área y responsables de contestar las quejas en cada uno de los procesos	Descripción de las acciones correctivas en la Herramienta
2.4	**Implementación de la Acción Correctiva**	Implementar la acción correctiva de acuerdo a lo planeado. La ejecución de la Acción Correctiva se debe registrar en la herramienta. Cuando se hayan implementado las acciones, se,	Directores de Área y responsables de contestar las quejas en cada uno de los procesos	Descripción del registro (fecha de la implementación de las acciones) en la Herramienta

		para que se verifique su eficacia y queda en estado de ***"Respondida"***		
2.5	**Verificar Cumplimiento y Eficacia**	Verificar que las acciones correctivas se hayan implementado de acuerdo a lo definido y planeado, verificar la eficacia de la misma determinando si a criterio del proceso de calidad fue resuelta en cuyo caso se cierra la queja y queda en estado de **"Cerrada"** En Caso de que la Acción Correctiva queda registrada con el estado de **"Abierta"**	Directores de Área y Líder de Calidad	Descripción del registro de la Eficacia de las acciones
2.6	**Seguimiento al estado de las quejas**	Con el propósito de realizar seguimiento por parte de los directores se incluye en la reunión de revisión de indicadores por parte de la gerencia el tema de PQRF con los siguientes objetivos: • El estado de las quejas por categoría (Omision de parada, Mala atención por parte del operador, infraestructura etc. • Tendencias de PQRF •	Directores de Área	Acta de reunión de indicadores de gestion.

REVISIONES.

Versión	Fecha	Autor(es)	Descripción
1.0	2013-09-24	Aleyda García Arias	Documento Inicial
2.0	2017-05-20	Aleyda Garcia Arias	Adecuación del contenido del procedimiento teniendo en cuenta los nuevos requerimientos del portal del servicio al cliente de BYNM.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Nohora Mora	Nombre: Aleyda García Arias	Nombre: Alejandro Ramírez
Cargo: Asistente de Gestión Integral	Cargo: Líder de Calidad	Cargo: Director Gestión Integral
Fecha: 2017 / 05/ 20 (AA) (MM) (DD)	Fecha: 2017 / 05 / 20 (AA) (MM) (DD)	Fecha: 2017 / 05/ 20 (AA) (MM) (D31D)