


<p>Versión: 06</p> <p>2018-12-26</p>	 <p>AGUAS DE CARTAGENA</p> <p>COOPERACIÓN CON CLIENTES</p>	<p>POI_03</p> <p>Página 1 de 8</p>
--------------------------------------	--	------------------------------------

POI_03: COOPERACIÓN CON CLIENTES		
Carátula de los Documentos		
 <p>AGUAS DE CARTAGENA</p>	DOCUMENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN CALIDAD DEL ORGANISMO DE INSPECCIÓN DE MEDIDORES	
	TIPO DE DOCUMENTO	PROCEDIMIENTO
SUB TIPO	GESTIÓN DE CALIDAD DEL ORGANISMO INSPECCIÓN DE MEDIDORES	
TITULO	Código	POI_03
PROCEDIMIENTO DEL ORGANISMO INSPECCIÓN DE MEDIDORES	Nº de versión	06
	Fecha de entrada en vigor	2018-12-26
	Nombre	En Representación de:
Preparado por	Obed Caicedo Mercado	Organismo Inspección de Medidores
	Dewis Espinosa Montalvo	Organismo Inspección de Medidores
Comprobado por	María Berena Coronado	Gestión de Medio Ambiente y calidad
	Jheison Muñoz Vasquez	Organismo Inspección de Medidores
	Ivo Figueroa Hernandez	Organismo Inspección de Medidores
Aprobado por	Gustavo Padrón Sanchez	Gerencia Comercial

Organismo Inspección de Medidores		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
-----------------------------------	--	--------------------------

<p>Versión: 06</p> <p>2018-12-26</p>	 <p>AGUAS DE CARTAGENA</p> <p>COOPERACIÓN CON CLIENTES</p>	<p>POI_03</p> <p>Página 2 de 8</p>
--------------------------------------	--	------------------------------------

POI_03: COOPERACIÓN CON CLIENTES

0.- ÍNDICE.

0.-	ÍNDICE.....	2
1.-	OBJETIVO.....	2
2.-	ALCANCE.....	2
3.-	PROCESO.....	2
3.1.	Atención de solicitudes.....	2
3.2.	Quejas.....	3
3.3.	Apelaciones.....	4
3.4.	Encuestas de satisfacción a clientes.....	5
4.-	REFERENCIAS.....	5
5.-	DEFINICIONES.....	5
6.-	DOCUMENTACIÓN.....	5
7.-	ANEXOS.....	6
7.1.	Anexo N°1.....	6
7.2.	Anexo N°2.....	7
8.-	REGISTROS.....	7
9.-	REGISTRO DE CAMBIOS:.....	8

1.- OBJETIVO.

Establecer los parámetros y criterios que favorezcan la atención y cooperación con clientes internos y externos.

2.- ALCANCE.

Este procedimiento aplica a los clientes internos, externos, entidades y/o personas jurídicas o naturales que actúen como sus representantes.

3.- PROCESO.

El Coordinador del Organismo de Inspección atenderá y cooperará con sus clientes y/o sus representantes cuando estos realicen solicitudes, quejas o apelaciones referentes a los servicios prestados por el Organismo de Inspección. Igualmente, el Coordinador del Organismo de Inspección realizará anualmente el monitoreo del grado de satisfacción en la atención y cooperación prestada a través de encuestas de satisfacción de clientes.

3.1. Atención de solicitudes.

Las solicitudes pueden provenir de clientes internos o externos. Internos: las recibidas del proceso de Comercialización, por situaciones surgidas en sus subprocesos de Contratación del Servicio, Facturación, Gestión de Cobro y Atención al Usuario. Externos: las realizadas por clientes o sus representantes a través de las vías establecidas en el procedimiento PS_08, o de manera directa en el Organismo Inspección de Medidores. Las solicitudes y respuestas correspondientes serán archivadas en la carpeta del cliente, a fin de tener registros, evaluar y controlar la debida atención a clientes.

<p>Organismo Inspección de Medidores</p>		<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>
--	--	---------------------------------

<p>Versión: 06</p> <p>2018-12-26</p>	 <p>AGUAS DE CARTAGENA</p> <p>COOPERACIÓN CON CLIENTES</p>	<p>POI_03</p> <p>Página 3 de 8</p>
--------------------------------------	--	------------------------------------

Las solicitudes de acceso por parte de personas ajenas al Organismo de Inspección serán atendidas de acuerdo al procedimiento POI_04 “Acceso al Organismo de Inspección”

3.2. Quejas

Cuando la queja sea recibida directamente por un funcionario del Organismo Inspección de Medidores, esta deberá ser registrada en el formato FOI_13 (Reporte de quejas y apelaciones), fundamentando la causa de desacuerdo. El cliente podrá remitir los documentos o pruebas que considere necesarios para sustentar su queja.

Además del formato FOI_13, los clientes podrán enviar sus quejas a través de los medios de comunicación establecidos por la empresa al Organismo Inspección de Medidores.

Todas las quejas recibidas serán remitidas al comité de quejas y apelaciones del Organismo de Inspección de Medidores, el cual está compuesto por el Jefe del Departamento de Atención al Usuario, la Coordinación General de Contratación del Servicio y el Coordinador del Organismo de Inspección. Este último estará impedido para participar en el análisis de la queja, siempre y cuando haya participado de manera directa o indirecta en las actividades de inspección que dieron origen a la queja.

El comité de quejas y apelaciones será precedido por el Jefe del Departamento de Atención al Usuario y se realizará lo siguiente:

1. Se realizarán las investigaciones correspondientes para determinar si es una queja o una solicitud, tiempo de duración 2 días hábiles.
2. En caso de ser una queja se validará que sea aplicable al proceso de inspección física de medidores llevado a cabo en el Organismo de Inspección, tiempo de duración 1 días hábiles.
3. Si se determina que la queja no aplica al proceso de inspección física de medidores, se enviara al Departamento de Atención al Usuario de la empresa Aguas de Cartagena, para su respectivo tratamiento.
4. De ser aplicable al proceso de inspección física de medidores, se procederá a realizar el tratamiento de la misma. De ser necesario se tratará como acción correctiva, para eliminar la causa raíz que la genera, tiempo de duración 10 días hábiles.
5. Al finalizar el tratamiento de la queja, el Organismo de Inspección informará por escrito al demandante de las conclusiones de la investigación y tomará las acciones correctivas internas, tiempo de duración 2 días hábiles.

Toda queja recibida en el Organismo de Inspección, será atendida en un plazo no mayor a 15 días hábiles.

Toda la documentación relacionada con las quejas será archivada en la carpeta del cliente y se dará a estas el trato de información confidencial.

Las quejas serán relacionadas cronológicamente en el FOI_14 (Registro cronológico de quejas y apelaciones).

<p>Organismo Inspección de Medidores</p>		<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>
--	--	---------------------------------

<p>Versión: 06</p> <p>2018-12-26</p>	 <p>AGUAS DE CARTAGENA</p> <p>COOPERACIÓN CON CLIENTES</p>	<p>POI_03</p> <p>Página 4 de 8</p>
--------------------------------------	--	------------------------------------

3.3. Apelaciones

Cuando se presente por parte de los clientes (internos y/o externos) apelaciones con relación a los resultados de inspección emitidos por el Organismo de Inspección, estas serán enviadas al Coordinador del Organismo de Inspección por cualquiera de los medios establecidos por la organización quien procederá a registrar la apelación en el formato FOI_13 (Reporte de quejas y apelaciones).

Todas las apelaciones recibidas serán remitidas al comité de quejas y apelaciones del Organismo de Inspección, el cual está compuesto por el Jefe del Departamento de Atención al Usuario, la Coordinación General de Contratación del Servicio y el Coordinador del Organismo de Inspección. Si por cualquier motivo alguno de los integrantes del comité se encuentra vinculado de manera directa o indirecta con las actividades de inspección física que dieron origen a la apelación, estará impedido para participar en el comité.

El comité de quejas y apelaciones será precedido por el Jefe del Departamento de Atención al Usuario y se realizará lo siguiente:

1. Se realizarán las investigaciones correspondientes para determinar si es aplicable o no la apelación, tiempo de duración 3 días hábiles.
2. Cuando la investigación da como resultado que no aplica la apelación, se comunica al cliente, informando los motivos por los cuales no se procederá a llevar a cabo la misma y se deja en firme el resultado de la inspección objeto de la apelación.
3. Cuando el resultado de la investigación indica que, si es aplicable la apelación, se procederá a realizar el tratamiento de la misma. De ser necesario se tratará como acción correctiva, para eliminar la causa raíz que la genera, tiempo de duración 10 días hábiles.
4. Al finalizar el tratamiento de la apelación, el Organismo de Inspección informará por escrito al demandante de las conclusiones de la investigación, tomará las acciones correctivas internas necesarias y programará la nueva inspección física del medidor objeto de la apelación, tiempo de duración 2 días hábiles.

Para llevar a cabo la segunda inspección, se procederá de la siguiente manera:

1. El Coordinador del Organismo de Inspección autorizará la realización de la segunda inspección a los medidores objeto de la apelación.
2. Esta segunda inspección a los medidores, será realizada por personal que no participó en la primera inspección.
3. Una vez realizada la segunda inspección los nuevos resultados obtenidos remplazarán a los anteriores.

Toda apelación recibida en el Organismo de Inspección, será atendida en un plazo no mayor a 15 días hábiles.

<p>Organismo Inspección de Medidores</p>		<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>
--	--	---------------------------------

<p>Versión: 06</p> <p>2018-12-26</p>	 <p>AGUAS DE CARTAGENA</p> <p>COOPERACIÓN CON CLIENTES</p>	<p>POI_03</p> <p>Página 5 de 8</p>
--------------------------------------	--	------------------------------------

Toda la documentación relacionada con la apelación, será archivada en la carpeta del cliente y se dará a estas el trato de información confidencial.

Las apelaciones serán relacionadas cronológicamente en el FOI_14 (Registro cronológico de quejas y apelaciones).

3.4. Encuestas de satisfacción a clientes.

Con el objeto de medir el grado de satisfacción por los servicios prestados, en el Organismo de Inspección se realizarán encuestas así: a los clientes habituales se le realizarán como mínimo una vez por año, a los clientes no habituales o nuevos estas se entregarán con los resultados de las Inspecciones. Una vez obtenida la información de cada año, esta será analizada y confrontada con los procedimientos e instrucciones a fin de identificar las mejoras potenciales en la gestión, actividades Inspección de medidores y servicio al cliente.

4.- REFERENCIAS.

- NTC-ISO/IEC 17020 Versión 2012 – Numerales 7.5 Quejas y Apelaciones
- 7.5.1 Procedimiento PS_08 “Atención y Solución de Quejas y Reclamaciones “
- Procedimiento POI_04 “Acceso al Organismo Inspección de Medidores”
- Instrucción IOI_04 “Entrega de resultados de Inspección”

5.- DEFINICIONES.

Queja: Expresión de insatisfacción, diferente de la apelación, presentada por una persona u organización a un organismo de inspección, relacionada con la actividad de dicho organismo, para la que se espera una respuesta.

Apelación: Solicitud del proveedor del ítem de inspección de reconsiderar la decisión que tomo en relación ha dicho ítem

6.- DOCUMENTACIÓN.

N/A.

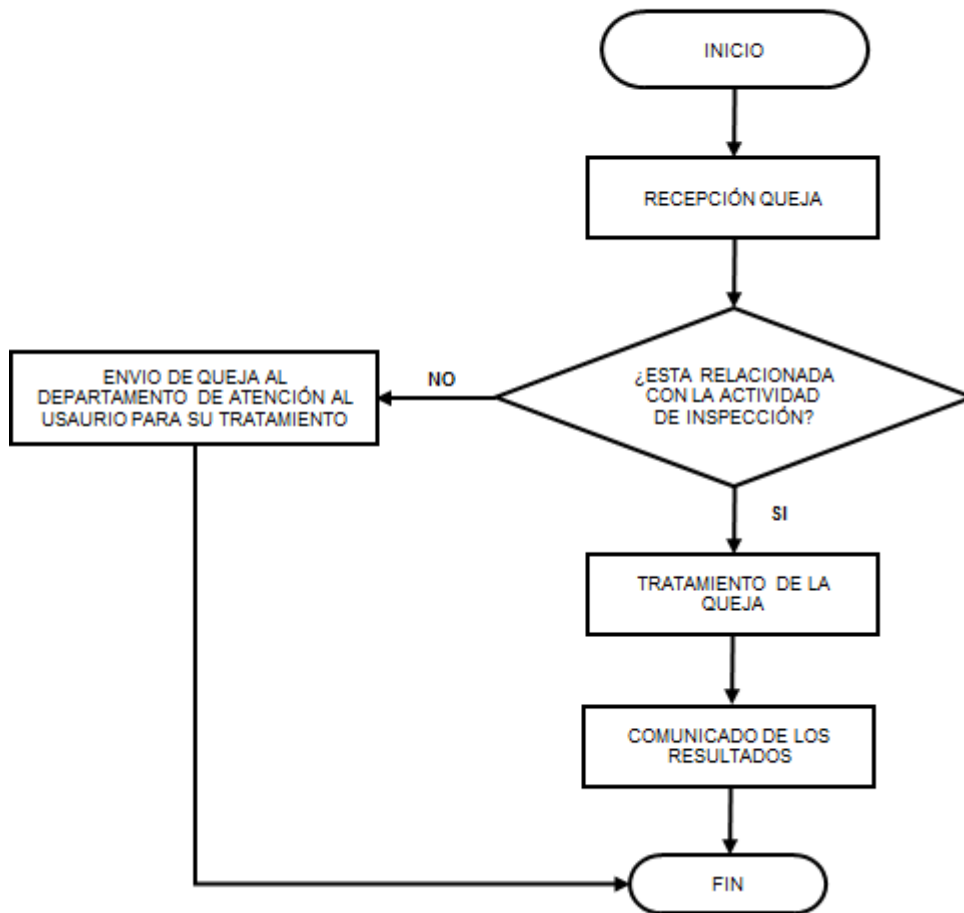
<p>Organismo Inspección de Medidores</p>		<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>
--	--	---------------------------------



7.- ANEXOS.

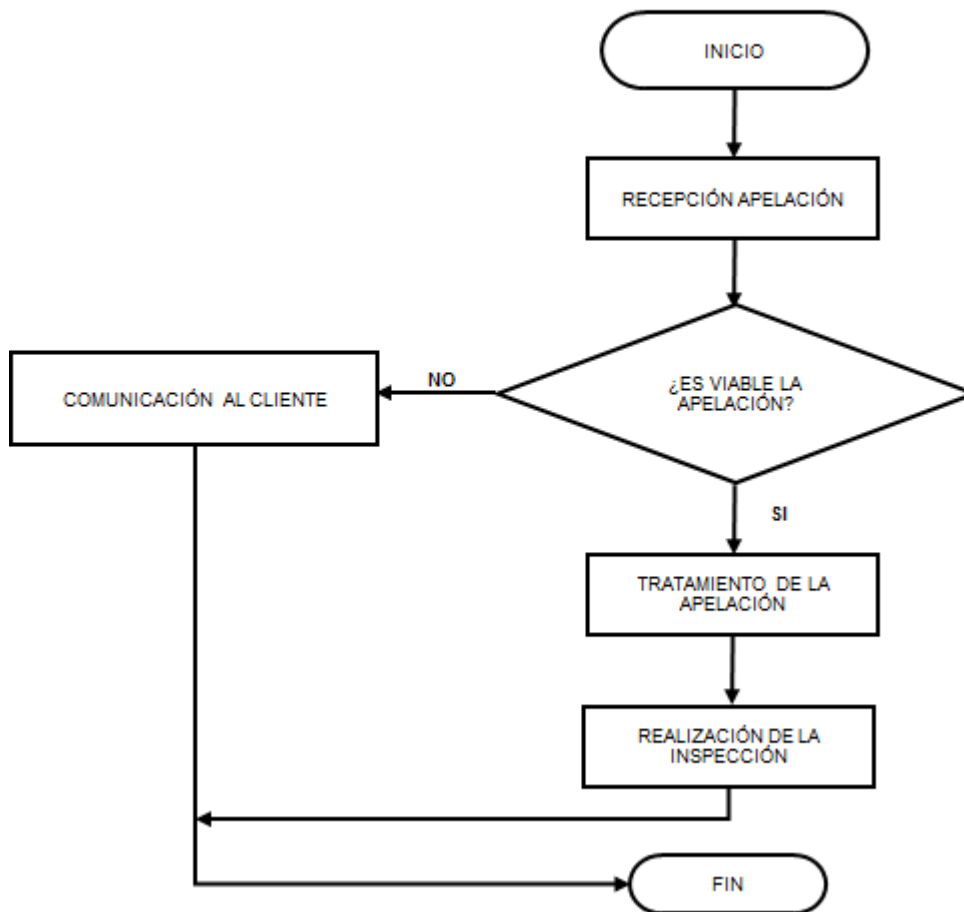
7.1. Anexo N°1

PROCESO DE ATENCIÓN DE QUEJAS



7.2. Anexo N°2

PROCESO DE ATENCIÓN DE APELACIONES



8.- REGISTROS.

Formato FOI_13 “Reporte de quejas y reclamaciones”

Formato FOI_14 “Registro cronológico de quejas y reclamaciones”

<p>Versión: 06</p> <p>2018-12-26</p>	 <p>AGUAS DE CARTAGENA</p> <p>COOPERACIÓN CON CLIENTES</p>	<p>POI_03</p> <p>Página 8 de 8</p>
--------------------------------------	--	------------------------------------

9.- REGISTRO DE CAMBIOS:

No. De VERSIÓN	FECHA	RESUMEN DE CAMBIOS / COMENTARIOS
1	2011/03/03	Creación.
2	2013/06/20	Se actualiza en lo referente a la persona a cargo del Organismo de Inspección.
3	2014/08/14	Se actualiza el numeral 3.3 en lo referente a las apelaciones
4	2016/04/21	Se actualizan los numerales 3.2 y 3.3 en lo referente al proceso de quejas y apelaciones. Se incluye como anexos el diagrama de flujo que describe el proceso de las quejas y el proceso de las apelaciones.
5	2017/08/28	Se incluye en los numerales 3.2 y 3.3 los tiempos para la atención de las quejas y apelaciones.
6	2018-12-26	Se actualiza la conformación del comité de quejas y apelaciones, se cambia logotipo de la empresa Aguas de Cartagena S.A. E.S.P., y se cambia la configuración de la fecha de entrada en vigencia del documento.

Organismo Inspección de Medidores		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
-----------------------------------	--	--------------------------