



PROCEDIMIENTO

Atención de Casos Críticos o Especiales

Código: PRO-SG-056

Versión: 03

Fecha: 28/05/2021


Aprobado: GG

Página 1 de 3

Título:

Atención de Casos Críticos o Especiales

	PUESTO	NOMBRE	FECHA
ELABORADO POR:	Asistente de Calidad	Rubi Ramos	28/05/2021
REVISADO POR:	Jefe de Administración y contabilidad	Yaquelina Valdez	28/05/2021
REVISADO POR:	Gerente de Logística	Karina Hidalgo	28/05/2021
APROBADO POR:	Gerente General	Giovanni Klein	28/05/2021

	PROCEDIMIENTO	Código: PRO-SG-056 Versión: 03 Fecha: 28/05/2021 Aprobado: GG Página 2 de 3
	Atención de Casos Críticos o Especiales	

1. OBJETIVO

Definir la metodología a seguir para la adecuada atención de los casos críticos o especiales, tales como las novedades, quejas de los clientes, reclamos o sucesos especiales ocurridos en la organización.

2. ALCANCE

Es aplicable a todas las situaciones (ocurridas o por ocurrir) que puedan afectar drásticamente a las personas, instalaciones, operaciones o servicios de la organización.

3. RESPONSABILIDAD

Es responsabilidad de todas las personas que laboran en la empresa.

4. ABREVIATURAS

N.A.

5. REFERENCIAS

- 5.1. Procedimiento de Selección de Clientes PRO-CO-012
- 5.2. Procedimiento de Mantenimiento de Cuentas PRO-CO-013
- 5.3. Procedimiento de Operaciones con DAMs Críticas o Especiales PRO-OP-020
- 5.4. Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo DOC-SG-002

6. DEFINICIONES

N.A.

7. CONDICIONES GENERALES

- 7.1. Se consideran casos críticos o especiales las novedades, las quejas de los clientes, los reclamos y/o los sucesos especiales ocurridos en la organización.
- 7.2. Dentro de las novedades se encuentran las operaciones o actividades nuevas que desarrollará la empresa, así como también la planeación del desempeño de la organización ante cambios bruscos de nuestras operaciones, debido a modificaciones normativas importantes de los organismos que rigen nuestra actividad.
- 7.3. Para los casos de quejas y/o reclamos de los clientes, el ESC debe informar de este hecho, enviando esta información al correo cli.incidencias@cliandina.com.
- 7.4. Así mismo deberá el ESC registrar la respuesta enviada al cliente, en el correo cli.incidencias@cliandina.com.
- 7.5. Los sucesos especiales comprenden la atención que brindaremos a casos específicos que pueden estar relacionados a temas comerciales, operativos y/o que afecten a la seguridad y salud laboral dentro de la organización.
- 7.6. En este último punto se consideran también los servicios no conformes, los cuales deben tratarse según lo señalado en el presente procedimiento.

8. PROCEDIMIENTO

- 8.1. Al presentarse un caso crítico o especial se debe informar a la Gerencia que corresponda y ésta designará a las personas que deben reunirse para tratar el tema.
- 8.2. Se deben reunir las personas que conocen el caso y pueden aportar con sus ideas a desarrollar un plan de acción para tratar el caso.
- 8.3. En la reunión se debe elaborar un Acta de Reunión, el cual necesariamente debe indicar lo siguiente:
 - a) La agenda o tema a tratar
 - b) La fecha, hora de inicio y de término de la reunión

	PROCEDIMIENTO	Código: PRO-SG-056 Versión: 03 Fecha: 28/05/2021 Aprobado: GG Página 3 de 3
	Atención de Casos Críticos o Especiales	

- c) El detalle del caso o asunto que se ha tratado
- d) El plan de acción que se propone en la reunión
- e) Los responsables de ejecutar el plan de acción
- f) Los acuerdos a los que se llegaron en la reunión

8.4. Se debe registrar lo desarrollado en la reunión en el formulario Acta de Reunión FOR-SG-042.

8.5. La Gerencia debe verificar que se cumpla con las actividades acordadas y que éstas hayan sido efectivas, para tratar el caso crítico o especial.

8.6. De ser necesario se desarrollarán nuevas reuniones, en las cuales se registrarán nuevas actas de reuniones.

8.7. En el caso se generen Gestiones de Mejora (GDM) o Solicitudes de Acción Correctivas (SAC), éstas serán cerradas por el Coordinador de Calidad, al comprobar la eficacia de la GDM.

8.8. Toda reunión realizada para tratar una queja o reclamo de un cliente, debe ser notificada al Asistente Comercial, ya que el Acta de la reunión se debe archivar en la carpeta del cliente.

8.9. Las cargas aéreas mayores a 800 Kg.

9. CONTROL DE CAMBIOS

9.1. **Se ha agregado el Ítem 4. ABREVIATURAS.**

9.2. **Se ha agregado el Ítem 6. DEFINICIONES.**

9.3. **Se ha agregado el Ítem 8.9. Las cargas aéreas mayores a 800 Kg.**

9.4. **Se ha agregado el Ítem 10. ANEXOS.**

10. ANEXOS

N.A.