PLAN DE TRABAJO 18 DE JULIO

Competencia: : *Atender clientes de acuerdo con procedimientos de servicio y normativa*

Resultados de Aprendizaje:

- 21060102008 Aplicar acciones de mejora frente a situaciones relacionadas con el servicio, de acuerdo con políticas organizacionales y normativa vigente.

- **Actividad:**
- Ejecutar acciones correctivas en el mantenimiento de las relaciones con el cliente, de acuerdo a los parámetros y procedimientos de la organización
- Teniendo en cuenta la descripción siguiente, determina según el cuadro de Acciones correctivas, las que competen al servicio al cliente y realiza las acciones preventivas y soluciones.

En grupos de trabajos elabora u cuadro con el mismo esquema e identifica las acciones correctivas, preventivas en el servicio al cliente y sus soluciones.

¿CUÁL ES EL OBJETO DEL PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS?

Este procedimiento tiene por objeto establecer una metodología para el análisis y solución de problemas que se presenten dentro y fuera de la organización, garantizando que se eliminen las causas de las no conformidades reales o potenciales que afectan gravemente el Sistema de Gestión de (Calidad y/o Integral).

2. ALCANCE

Inicia cuando se genera un problema real o potencial en la prestación del servicio y/o el Sistema de Gestión (Calidad y/o Integral) hasta que se le da la solución adecuada para que no se vuelva a presentar en el futuro o para que el riesgo potencial no afecte a la organización.

3. REVISEMOS ALGUNAS DEFINICIONES

Liderazgo: Habilidad para guiar, dirigir, motivar, influenciar, persuadir, entrenar y apoyar a otros.

Comunicaciones: Habilidad para presentar y recibir información e ideas a través del uso de palabras; escuchar, escribir, leer y la correcta utilización de los medios.

Solución de Conflictos: Habilidades para manejar las diferencias y resolver diferencias, escuchando de forma proactiva, aclarando, confirmando, reconociendo, negociando y confrontando las acciones en aras de solucionar los problemas internos o los que se presenten con los usuarios.

4. CONDICIONES GENERALES

Las Acciones Correctivas y Preventivas realizadas en el Sistema de Gestión (Calidad y/o Integral) de **(NOMBRE DE LA EMPRESA)**, se toman básicamente de los problemas detectados o manifestados por los clientes internos o externos y se registran en el *formato Acciones correctivas y/o Preventivas*. Los clientes internos se determinan en todos los procesos de **(NOMBRE DE LA EMPRESA)**.

Se tienen en cuenta todas las fuentes adecuadas de información tales como procesos y operaciones de trabajo que afecten el Sistema de Gestión (Calidad y/o Integral), los resultados de las auditorias, los registros, quejas y reclamos de los clientes, el control estadístico de los procesos y la revisión gerencial.

Las fuentes desde las cuales se pueden identificar las diferentes acciones son:

ACCIONES CORRECTIVAS	ACCIONES PREVENTIVAS
Control de No conforme	Análisis del entorno, tendencia en las ventas
No conformidades identificadas en auditorías internas	Aspectos de Legislación o socioeconómicos
Quejas y reclamos	Aspectos estratégicos
Revisión de satisfacción del cliente	Aspectos tecnológicos
Incumplimiento de Objetivos planteados por la organización	Alianzas estratégicas
Desempeño de proveedores	Análisis de competencia
Desempeño de procesos	Minimización de riesgos, ahorro costos y prevención errores.
Desviación importante de requisitos	Planes de contingencia frente a posibles eventualidades

4.1. MÉTODO DE SOLUCIÓN DE PROBLEMAS

Cuando algún colaborador detecta un problema real o potencial por medio de los aspectos nombrados anteriormente, que pueda afectar el sistema de gestión implementado por **(NOMBRE DE LA EMPRESA)**, lo manifiesta ante el (coordinador, representante).

La coordinación examina el problema y cita a las personas involucradas para que en conjunto se analice el problema .