 OFICINA DE PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO SISTEMA DE RACIONALIZACION	MAPRO: GERENCIA DE NEGOCIOS	PC-068-ZT-11	
	PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIONES CON CLIENTES	10/10/2008 REVISIÓN 4	1/8


CUADRO DE REVISIONES

Nro de Revisión	Fecha	Motivo cambio	Elaborado	Aprobado
1	23/03/06	Directiva N°003-2006-GG-ZOFRATACNA, Normas para la formulación, trámite, aprobación y modificación de los manuales de procedimientos.	AL	GG
2	24/11/2006	Levantamiento de No Conformidades y Observaciones Auditoría Interna Noviembre 2006	AL	GG
3	29/10/2007	Levantamiento de No Conformidades y Observaciones Auditoría Interna Septiembre 2007	GP	GG
4	10/10/2008	Adecuación a estructura orgánica vigente	GN	GG



I. FEDATARIO DEL COMITE DE ADMINISTRACIÓN DE LA ZOFRATACNA QUE SUSCRIBE. Reg. N° 188
 CERTIFICA: Que la copia fotostática que se autentica es conforme al documento que he tenido a la vista.
 Tacna 13 NOV. 2008
 Milagritos Alva Santillan
 MILAGRITOS ALVA SANTILLAN

Elaboró: GN Gerencia de Negocios	Revisó: CC, OPP-R, OAL Coordinador de Calidad, Racionalización, Oficina de Asesoría Legal.	Aprobó: GG Gerente General
--	--	--------------------------------------

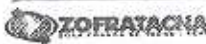
 OFICINA DE PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO SISTEMA DE RACIONALIZACION	MAPRO: GERENCIA DE NEGOCIOS	PC-068-ZT-11	
	PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIONES CON CLIENTES	10/10/2008 REVISIÓN 4	2/8

I.	DATOS GENERALES	3
1.1	Finalidad.....	3
1.2	Resumen del Procedimiento.....	3
1.3	Alcance.....	3
1.4	Órgano Responsable.....	3
II.	DATOS DEL PROCEDIMIENTO	3
2.1	Base legal.....	3
2.2	Clasificación	3
2.3	Requisitos del procedimiento	3
2.4	Etapas del procedimiento.....	4
2.4.1	Formulación de comunicaciones con los clientes.....	4
2.4.2	Registro de comunicaciones externas de clientes.....	4
2.4.3	Atención a las comunicaciones de clientes.....	4
2.4.4	Análisis de comunicaciones de clientes.....	5
2.5	Instrucciones	6
2.6	Flujograma	6
2.7	Formatos	6
2.8	Glosario.....	6



EL FEDATARIO DEL COMITE DE ADMINISTRACION DE LA ZOFRATACNA QUE SUSCRIBE, Reg. N° 188 CERTIFICA: Que la copia fotostática que se autentica es conforme al documento que he tenido a la vista. Tacno 13 NOV. 2008
 Milagritos Alva Santillan
 MILAGRITOS ALVA SANTILLAN

Elaboró: GN Gerencia de Negocios	Revisó: CC, OPP-R, OAL Coordinador de Calidad, Racionalización, Oficina de Asesoría Legal.	Aprobó: GG Gerente General
--	--	--------------------------------------

 OFICINA DE PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO SISTEMA DE RACIONALIZACION	MAPRO: GERENCIA DE NEGOCIOS	PC-068-ZT-11	
	PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIONES CON CLIENTES	10/10/2008 REVISIÓN 4	3/8

I. DATOS GENERALES

1.1 Finalidad.

La norma ISO 9001:2000, en su cláusula 7.2.3 Comunicación con el cliente, indica que la organización debe determinar e implementar disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes.

1.2 Resumen del Procedimiento.

Este procedimiento establece los lineamientos para efectuar comunicaciones con clientes en temas referidos al SGC de la institución.

1.3 Alcance

Este procedimiento se aplica a todas las comunicaciones efectuadas por los clientes, a través de la Gerencia de Operaciones, Gerencia de Servicios y el Área de Atención al Cliente de la Gerencia de Negocios.

1.4 Órgano Responsable.

Gerencia de Negocios

II. DATOS DEL PROCEDIMIENTO

2.1 Base legal

- DIRECTIVA N°005-2008-GG-ZOFRATACNA, NORMAS PARA LA FORMULACIÓN, TRÁMITE, APROBACIÓN Y MODIFICACIÓN DE LOS MANUALES DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS (MAPRO) Y/O PROCEDIMIENTOS.
- Norma Internacional ISO 9001:2000.
- MC-001 Manual de la Calidad.

2.2 Clasificación

De Oficio.

2.3 Requisitos del procedimiento

- Los medios de comunicación utilizados en la institución para comunicarse con sus clientes, son orales, escritos y audiovisuales, pudiendo utilizar la Página Web de ZOFRATACNA, anuncios publicitarios en vitrinas, charlas y comunicaciones de clientes.

Elaboró: GN Gerencia de Negocios	Revisó: CC, OPP-R, OAL Coordinador de Calidad, Racionalización, Oficina de Asesoría Legal.	Aprobó: GG Gerente General
--	--	--------------------------------------

EL FEDATARIO DEL COMITE DE ADMINISTRACIÓN DE LA ZOFRATACNA QUE SUSCRIBE, Reg. N° 188
 CERTIFICA:
 Que la copia fotostática que se adjunta es conforme al documento que he leído y en vista
 Fecha: 13 NOV. 2008
 Milagritos A. SANTIAGAN

- Todos los usuarios y clientes de servicios auxiliares y complementarios podrán efectuar comunicaciones y no tienen la obligatoriedad de contar con el nombre de la persona que las formula.
- Las comunicaciones con los clientes se efectuarán a través del Formato *FC-076 Comunicaciones externas*, vía correo electrónico, comunicación verbal, escrita o telefónica.

2.4 Etapas del procedimiento

2.4.1 Formulación de comunicaciones con los clientes

Los clientes pueden formular las comunicaciones usando:

- Formato *FC-076 Comunicaciones externas*.
- Mensaje vía correo electrónico dirigido a la Gerencia de Operaciones, GERENCIA DE NEGOCIOS O GERENCIA DE SERVICIOS.
- Llamada telefónica o comunicación oral o escrita hecha al personal de la Gerencia de Operaciones, GERENCIA DE NEGOCIOS O GERENCIA DE SERVICIOS.

2.4.2 Registro de comunicaciones externas de clientes

- La secretarias de la Gerencia de Operaciones y Gerencia de SERVICIOS, ASÍ COMO LA RESPONSABLE DEL ÁREA DE ATENCIÓN AL CLIENTE, serán las encargadas de analizar, clasificar, registrar y derivar las comunicaciones externas que lleguen directamente a sus áreas, utilizando la Bitácora de Comunicaciones con Clientes (FC-077).
- Existen comunicaciones con clientes para casos muy puntuales, como consultas o pedidos de atención, las cuales son recibidas directamente por el personal que brinda el servicio y atendidas por ellos, sin que sea necesario su registro.

2.4.3 Atención a las comunicaciones de clientes


- Cuando la naturaleza de la comunicación lo amerite, la respuesta a una comunicación de clientes debe

Elaboró: GN
Gerencia de Negocios

Revisó: CC, OPP-R, OAL
Coordinador de Calidad, Racionalización, Oficina de Asesoría Legal.

Aprobó: GG
Gerente General



 ZOFRATACNA OFICINA DE PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO SISTEMA DE RACIONALIZACION	MAPRO: GERENCIA DE NEGOCIOS	PC-068-ZT-11	
	PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIONES CON CLIENTES	10/10/2008 REVISIÓN 4	5/8

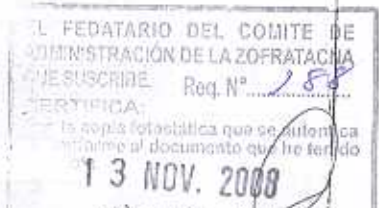
efectuarse en un plazo que no supere los **cinco días hábiles** contados a partir de la recepción de la misma.


- En caso de ser respondidas:
 - Las comunicaciones de clientes que llegaron por correo electrónico serán atendidas por las secretarías de la Gerencia de Operaciones, GERENCIA DE SERVICIOS O POR EL JEFE DEL ÁREA DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE LA GERENCIA DE NEGOCIOS, utilizando el mismo medio, en el formato donde se originaron, guardándose como registro LA RESPUESTA Y LA CONFIRMACIÓN DE LECTURA DEL MENSAJE (SI SE TIENE) junto con la comunicación inicial.
 - Las comunicaciones de clientes que llegaron a través del Buzón de Sugerencias autorizado, serán respondidas por escrito, guardándose como registro una copia del formato con el cargo de entrega. La respuesta podrá efectuarse vía correo electrónico en el caso de que el o los remitentes tengan acceso a esta vía, guardándose el registro de lo mencionado en el punto ANTERIOR.
 - Si la comunicación del cliente no tiene remitente, la atención y respuesta sólo se registra. Las respuestas a las comunicaciones sin remitente serán publicadas en las vitrinas ubicadas en los ambientes de la Administración de ZOFRATACNA, en forma mensual.
 - Si la comunicación requiere la respuesta de una instancia superior, la persona que la atendió deberá derivarla a la Unidad Orgánica respectiva y efectuar el seguimiento posterior.

2.4.4 Análisis de comunicaciones de clientes

- EL JEFE DEL ÁREA DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE LA GERENCIA DE NEGOCIOS REPORTARÁ EL ESTADO DE LAS COMUNICACIONES AL COMITÉ DE COORDINACIÓN DE CALIDAD PARA LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN Y EFECTUARÁ SU SEGUIMIENTO.
- Asimismo, el Auditor Líder monitoreará la Bitácora de Comunicaciones con Clientes, a efectos de determinar si las comunicaciones contienen una acción correctiva o preventiva; en cuyo caso se procederá de acuerdo con el

Elaboró: GN Gerencia de Negocios	Revisó: CC, OPP-R, OAL Coordinador de Calidad, Racionalización, Oficina de Asesoría Legal.	Aprobó: GG Gerente General
--	--	--------------------------------------



 OFICINA DE PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO SISTEMA DE RACIONALIZACION	MAPRO: GERENCIA DE NEGOCIOS	PC-068-ZT-11	
	PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIONES CON CLIENTES	10/10/2008 REVISIÓN 4	6/8

procedimiento PC-067-ZT-010 *Acciones correctivas y preventivas.*

2.5 Instrucciones

- **De Gerencia de Operaciones, GERENCIA DE SERVICIOS Y EL ÁREA DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE LA GERENCIA DE NEGOCIOS**
Cumplir con el procedimiento, recibiendo, atendiendo, de ser el caso, y tramitando las comunicaciones de los clientes.
- **De todo el personal**
Atender, de ser el caso, o derivar las comunicaciones con clientes a la Gerencia de Operaciones, GERENCIA DE SERVICIOS Y EL ÁREA DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE LA GERENCIA DE NEGOCIOS, según la Unidad Orgánica a donde correspondan.

2.6 Flujograma

Ver Anexo 01.

2.7 Formatos


- *FC-076 Comunicaciones externas.*
- *FC-077 Bitácora de Comunicación con clientes*
- CCC-SI-002 LISTADO DE REGISTROS DEL SGC DE LA SECRETARIA DE LA GERENCIA DE SERVICIOS, SECRETARIA DE LA GERENCIA DE OPERACIONES Y JEFE DEL ÁREA DE ATENCIÓN AL CLIENTE.

2.8 Glosario

- **Comunicación de cliente**
Las comunicaciones de clientes son mensajes que pueden contener consultas, sugerencias, reclamos, observaciones, que podrían generar acciones correctivas o preventivas.

Elaboró: GN Gerencia de Negocios	Revisó: CC, OPP-R, OAL Coordinador de Calidad, Racionalización, Oficina de Asesoría Legal.	Aprobó: GG Gerente General
--	--	--------------------------------------

EL FEDATARIO DEL COMITE DE ADMINISTRACIÓN DE LA ZOFRATACNA QUE SUSCRIBE, Req. N° 188
CERTIFICA:
 Que la copia fotostática que se autenticó es conforme al documento que ha tenido a la vista.
 Fecha: **3 NOV. 2008**
 Tacha: *Milcanta*


 OFICINA DE PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO SISTEMA DE RACIONALIZACIÓN	MAPRO: GERENCIA DE NEGOCIOS	PC-068-ZT-11	
	PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIONES CON CLIENTES	10/10/2008 REVISIÓN 4	7/8

ANEXOS

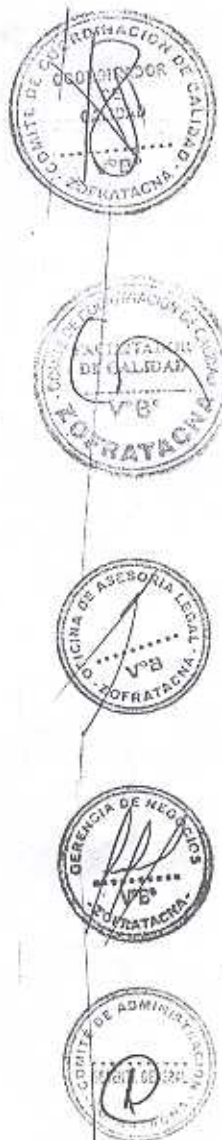
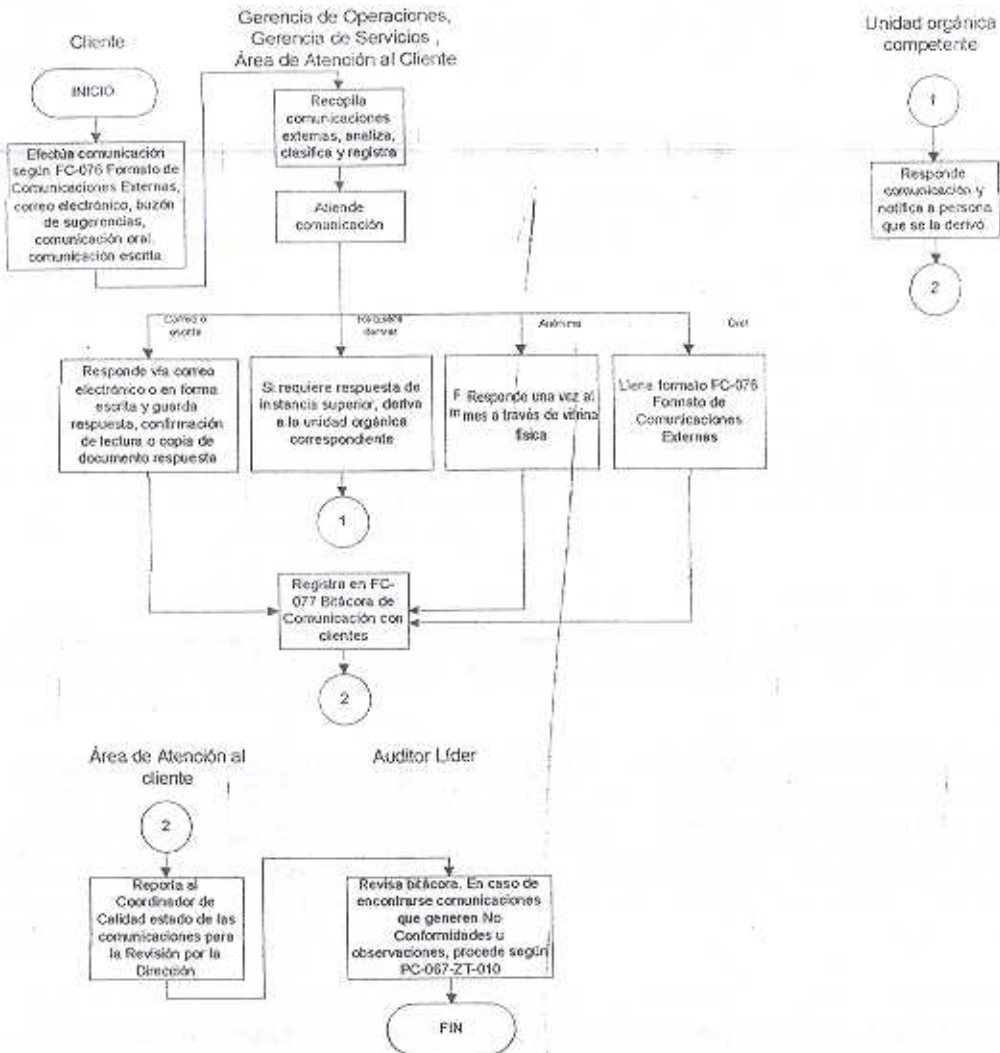


Elaboró: GN Gerencia de Negocios	Revisó: CC, OPP-R, OAL Coordinador de Calidad, Racionalización, Oficina de Asesoría Legal.	Aprobó: GG Gerente General
--	--	--------------------------------------

EL FEDATARIO DEL COMITÉ DE ADMINISTRACIÓN DE LA ZOFRATACMA QUE SUSCRIBE Req. N° 188 CERTIFICA: Que la copia fotostática que se adjunta es conforme al documento que he tenido a la vista. Fecha: 13 NOV. 2008

 OFICINA DE PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO SISTEMA DE RACIONALIZACION	MAPRO: GERENCIA DE NEGOCIOS	PC-068-ZT-11	
	PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIONES CON CLIENTES	10/10/2008	8/8
		REVISIÓN 4	

ANEXO N° 01: FLUJOGRAMAS



Elaboró: GN Gerencia de Negocios	Revisó: CC, OPP-R, OAL Coordinador de Calidad, Racionalización, Oficina de Asesoría Legal.	Aprobó: GG Gerente General
--	--	--------------------------------------

EL FEDATARIO DEL COMITÉ D
 ADMINISTRACIÓN DE LA ZOFRATACNA
 QUE SUSCRIBE, Req. N° 288
 CERTIFICA:
 Que la copia fotostática que se autenti
 es conforme al documento que he tom
 a la vista.
 Tarma, 13 NOV. 2008