



FORMATO PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS

Código:	Versión:	Fecha:	Página:
---------	----------	--------	---------

Proceso	Servicio al Cliente	Responsable	Líder de Servicio al Cliente
Fecha	2022-1	Tipo de Cambio	Misional
Propósito: Se pretende establecer una metodología que permita un acercamiento más específico con las necesidades y expectativas del cliente y poder obtener una retroalimentación clara frente a la satisfacción global en la prestación de los servicios.			
DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DEL CAMBIO			
Cambio	Propuesta de mejora bajo la GTC ISO 10002:2018 Tratamiento de Quejas		
Recursos	Personas: - Equipo que realiza el estudio del sistema actual y desarrolla la propuesta - Colaborador interno del proceso, dedicada al acompañamiento de todo el estudio Tecnológicos - Adecuación del sistema de información Infraestructura - Adecuación interna - Estudio de modificaciones locativas para inclusión de personas con capacidades especiales tanto internas como externas Financiera - Contratación de un asesor en sistemas de calidad - Auditoría externa para la evaluación del contexto de SGC actual frente a la GTC		
Para Qué	Incrementar la satisfacción del cliente mediante la creación de un ambiente de enfoque al cliente, teniendo en cuenta la retroalimentación y resolución de las quejas que permita mantener el proceso en permanente mejora		
Dónde	Se realizará en el área de Servicio al Cliente ubicado en Bogotá sede principal de COLCAN S.A.S.		
Cuando	Se realizará el estudio durante el segundo semestre del 2021 y se dará implementación en el primer trimestre del 2022		
Quién	Es una tarea desarrollada para proyecto de investigación por los estudiantes de la Especialización en Dirección y Gestión de la Calidad y se verá involucrada toda la organización		
A Quién Comunicar	A toda la organización		
Como	Se realiza una verificación de los requisitos de la GTC 10002:2018 por medio de un diagnóstico Implementación de política de calidad y los correspondientes objetivos asociada a servicio al cliente con enfoque al manejo de quejas Estudio de la pertinencia de los recursos actuales y los componentes del SGC de la ISO 9001:2015 Análisis DOFA para el proceso de Servicio al Cliente Plan de comunicaciones		
Cuánto	Se esta estimando el costo de la contratación de la persona de calidad que se dedicara a hacer el acompañamiento Se realizará cotización con ente verificador para auditoría interna		
Observaciones			
Se cuenta con la aprobación de la junta directiva de la organización, al igual que con el apoyo de la dirección del proceso de calidad y el líder del proceso de servicio al cliente.			