



## ESTATUS DEL SISTEMA PQR

Mes: Agosto 2019

No.	ÁREA	PQR'S CERRADOS		PQR'S ABIERTOS			
		NÚMERO DE PQR'S	PORCENTAJE DEL TOTAL	NÚMERO DE PQR'S	PORCENTAJE DEL TOTAL	CLASIFICACIÓN	ETAPA
1	Laboral	0	0.00%	0	0.00%	-	-
2	Social	0	0.00%	0	0.00%	-	-
3	Sustentabilidad	0	0.00%	0	0.00%	-	-
4	Abastecimiento (Compras)	27	16.56%	1	3.03%	D	09
5	Administración y RRHH	9	5.52%	1	3.03%	C	09
6	Calidad	6	3.68%	0	0.00%	-	-
7	Dirección General	2	1.23%	2	6.06%	C	10
						C	09
8	Innovación y Desarrollo	1	0.61%	1	3.03%	C	07
9	Jabones Industriales	0	0.00%	2	6.06%	A	10
						C	10
10	Logística	3	1.84%	1	3.03%	C	07
11	Planeación y TI	2	1.23%	0	0.00%	-	-
						C	10
12	Producción Chinameca	7	4.29%	4	12.12%	C	07
						C	07
						C	07
						C	07
13	Producción Zapopan	8	4.91%	0	0.00%	C	10
14	Redes Sociales / Marketing	2	1.23%	1	3.03%	C	05
						A	09
						C	09
15	Ventas Comercial	19	11.66%	7	21.21%	A	07
						A	07
						A	09
						C	10
						A	10
						A	07
						A	09
						A	07
						C	09
						C	09
						A	07
						C	09
						B	10
						C	09
						C	07
						C	07
						A	07
17	No Aplica (Proveedores de Servicios no necesarios para Oleofinos)	64	39.26%	0	0.00%	-	-
18	Sin Asignar	0	0.00%	1	3.03%	-	-
		<b>163</b>	<b>100.00%</b>	<b>33</b>	<b>100.00%</b>		

CLASIFICACIÓN DE LAS PQR	
<b>A</b>	Tema Urgente e Importante
<b>B</b>	Tema Urgente a resolver inmediatamente
<b>C</b>	Tema Importante no Urgente
<b>D</b>	Proveedor de algún bien ó servicio

ETAPAS DEL PROCEDIMIENTO	
<b>01</b>	Recepción de la PQR
<b>02</b>	Respuesta Automática al Solicitante
<b>03</b>	Envío de la PQR al Comité de Evaluación
<b>04</b>	Evaluación de la PQR por parte del Comité
<b>05</b>	Asignación de PQR al Departamento correspondiente
<b>06</b>	Confirmación con el Departamento la recepción de PQR
<b>07</b>	Departamento recibe la PQR y comienza la investigación
<b>08</b>	Envío de Acción Correctiva al Solicitante
<b>09</b>	Envío de evidencia de atención al Comité
<b>10</b>	Se recibe evidencia y se crea expediente con evidencia
<b>11</b>	Cierre de la PQR