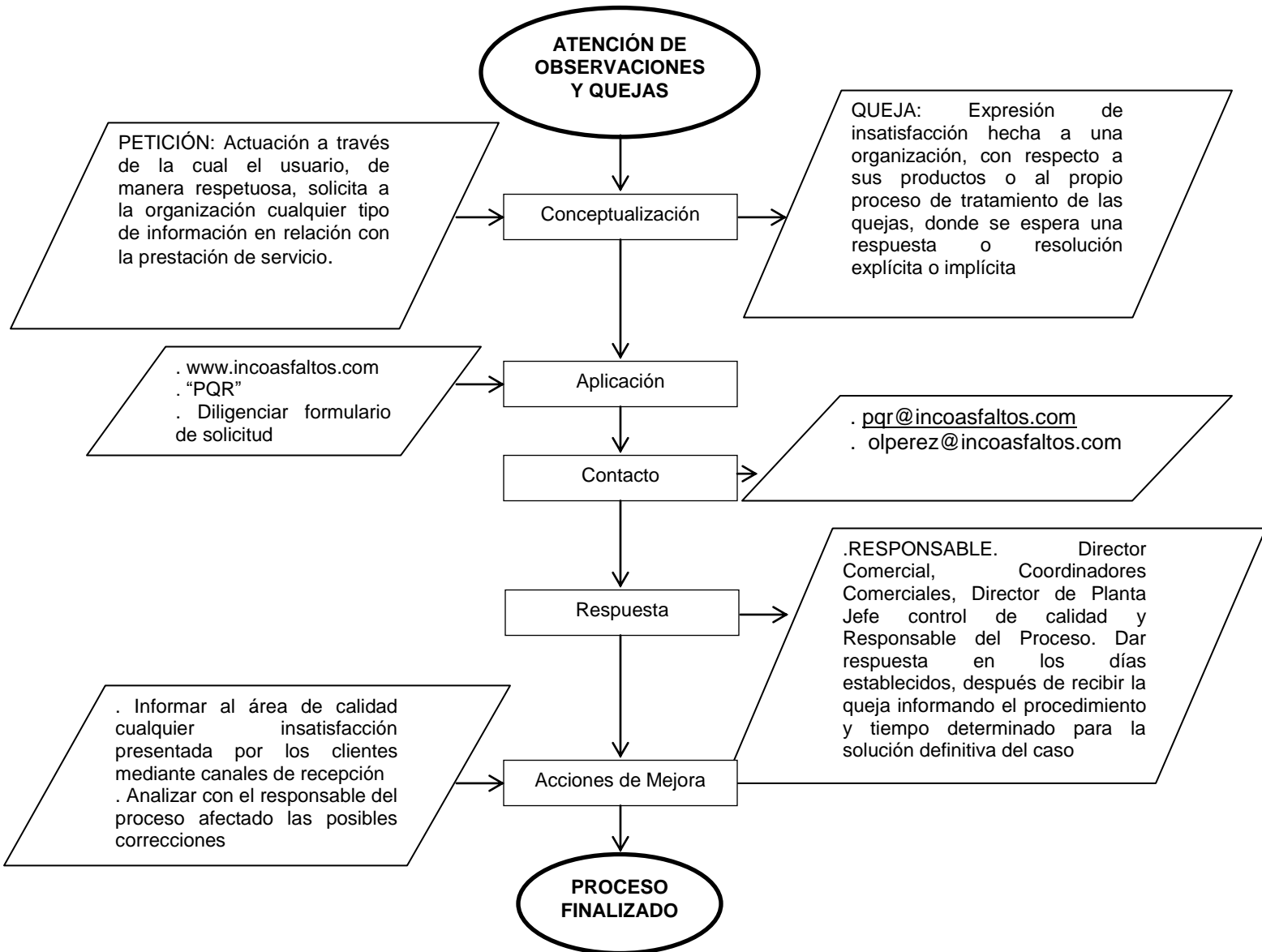


## PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A OBSERVACIONES Y QUEJAS.



CÓDIGO: GM-P-001 / VERSIÓN: 8 / FECHA: 1-5-2019

## **ATENCIÓN DE OBSERVACIONES Y QUEJAS**

### **1. OBJETIVO.**

Establecer la metodología para dar solución a las observaciones y quejas recibidas.

### **2. ALCANCE.**

Es aplicable a todos los procesos de la organización, por cualquier miembro de esta y clientes externos.

### **3. DEFINICIONES**

**PETICIÓN:** Actuación a través de la cual el usuario, de manera respetuosa, solicita a la organización cualquier tipo de información en relación con la prestación de servicio.

**QUEJA:** Expresión de insatisfacción hecha a una organización, con respecto a sus productos o al propio proceso de tratamiento de las quejas, donde se espera una respuesta o resolución explícita o implícita

**RECLAMO:** Oposición o contrariedad presentada por el usuario con la finalidad de que la organización realice una revisión y una evaluación de una actuación relacionada con la prestación del servicio recibido en términos económicos.

### **4. APLICACIÓN.**

Las observaciones y quejas de los clientes pueden ser gestionadas directamente por el sitio de internet [www.incoasfaltos.com](http://www.incoasfaltos.com), ingresando a la opción de “PQR” y escoger el asunto que va a diligenciar.

Para tramitar una queja o reclamo el cliente también puede enviarla por correo electrónico a las siguientes direcciones:

CÓDIGO: GM-P-001 / VERSIÓN: 8 / FECHA: 1-5-2019

- [pqr@incoasfaltos.com](mailto:pqr@incoasfaltos.com) con copia a [olperez@incoasfaltos.com](mailto:olperez@incoasfaltos.com)

Será responsabilidad de la coordinación comercial recibir y dirigir la PQR, para lo cual se hacer apertura en el formato establecido.

El sistema genera una respuesta automática cuando se envíe una queja o reclamo, la cual es para confirmar que se recibe para estudio. Esta notificación no significa aceptación. “Su solicitud fue recibida para estudio”.

4.1 Se establecen como plazos para presentar quejas u observaciones:

- Calidad de producto. Máximo 2 días calendario después de recibido el producto.
- Servicio. Máximo 2 días calendario.
- Facturación. Máximo 3 días hábiles después de la fecha de recibido.

4.2 Es responsabilidad de la coordinación comercial, dirigir la queja a los siguientes responsables según sea el caso:

- Calidad de producto. Dirigirla al Jefe de Control de Calidad. Para estos casos la atención al cliente y visita, se debe hacer dentro de los 3 días hábiles luego de recibida la queja y/o reclamo. El jefe de control de calidad es el responsable de liderar el análisis de causas y definir el plan de acción en coordinación de las Direcciones relacionadas.
- Tiempos de entrega – despachos productos PPMA. Dirigirla al Director de Planta, quien deberá hacer el análisis de causas y definir el plan de acción. El tiempo de respuesta al cliente no podrá superar 3 días hábiles.
- Tiempos de entrega y/o programaciones. Debe ser atendido por el área comercial. El tiempo de respuesta al cliente no podrá superar 3 días hábiles.
- Facturación. Debe ser dirigido al área contable, quien deberá definir el plan de acción en apoyo con el área comercial. El tiempo de respuesta al cliente no podrá superar 3 días hábiles.

CÓDIGO: GM-P-001 / VERSIÓN: 8 / FECHA: 1-5-2019

- Logística y/o transporte. Debe ser dirigido al Director de transporte, quien deberá definir el plan de acción. El tiempo de respuesta al cliente no podrá superar 3 días hábiles.

#### **4.3. Seguimiento y control.**

En todos los casos la respuesta a las quejas recibidas, las deberá emitir el Director Comercial, o en su defecto el Director de Planta cuando sea por temas de calidad con visto bueno de la Dirección comercial.

Es responsabilidad de cada persona de la Organización informar al área de comercial en forma inmediata, cualquier insatisfacción presentada por nuestros clientes, mediante los canales establecidos para su recepción.

Una vez recibida una solicitud se procederá a analizar con el responsable del proceso afectado, de ser necesario se levantará e implementará una acción correctiva o de mejora.

Se contactará a quien manifiesta la queja u observación para conocer el motivo de la comunicación recibida y se le transmitirá la solución o acción definida e implementada.

Emitió y revisó: Abril 29 de 2019.

Ricardo Alba. Director Comercial  
Oscar González. Director Planta  
Duvan Martínez. Representante comercial y técnico.  
Catalina Gámez. Director calidad – talento humano.

CÓDIGO: GM-P-001 / VERSIÓN: 8 / FECHA: 1-5-2019