	QUEJAS Y/O RECLAMOS		Código	
			GI-DC-029	
	Fecha De Vigencia	01/10/2021	Versión 1	Página 1 de 2

1. OBJETIVO.

Establecer la metodología para el trámite de los PQRSF que se derivan de la prestación de los servicios y/o productos que ofrecen en BM INDUSTRIAL METALMECANICAS

2. ALCANCE. Aplica a todos los procesos relacionados con el cliente y/o partes interesadas, de BM INDUSTRIAL METALMECANICAS, comprende desde la recepción PQRSF, tratamiento hasta la respuesta o solución.

3. DEFINICIONES.

PETICIÓN. Es toda expresión de conformidad o no con los productos y/o servicios ofrecidos por la empresa. También es toda expresión de propuesta o solicitud de información que cualquier persona requiera

QUEJA. Manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica o su representante con respecto a la conducta o actuar de un trabajador de la empresa.

RECLAMO. Manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica sobre el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los productos o servicios ofrecidos por la empresa.

SUGERENCIA. Propuesta que formula un usuario o institución para el mejoramiento de los servicios y/o productos de la empresa.

FELICITACIONES. Es la manifestación que expresa el agrado o satisfacción con un trabajador o con el proceso que genera el servicio y/o producto.

Satisfacción del cliente: Percepción de un cliente en el grado en que se ha cumplido los requisitos.


Servicio al cliente: Interacción entre la organización y el cliente, a lo largo del ciclo de vida del producto.

Cliente: Persona que recibe un producto.

Conflicto: Desacuerdo, proveniente de una queja para un proveedor.

4. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO.

Act.	Descripción	Responsable	Registro
1	El PQRSF podrán ser recibidas en cualquier medio: virtual o escrita de manera sistemática. La persona que recepción la queja en físico, debe revisar que todos los espacios del formato de registro de queja y/o	Personal en general.	Registro de PQRSF o página web.

	QUEJAS Y/O RECLAMOS		Código	
			GI-DC-029	
	Fecha De Vigencia	01/10/2021	Versión 1	Página 2 de 2

Act.	Descripción	Responsable	Registro
	reclamo estén diligenciados.		
2	El formato diligenciado debe ser entregado al Director administrativo, quien deberá reportar en la aplicación de control de PQRSF para su control en el consolidado de PQRSF e iniciar a dar la respuesta, quien deberá responder en un término menor a ocho días hábiles.	Director administrativo	Registro de PQRSF o página web.
3	Determinar las acciones que corrijan la queja o el reclamo presentado, definir los responsables de ejecutar dichas acciones y la fecha prevista para su implementación y comunicarle al cliente las decisiones tomadas. Todo PQRSF debe ser contestada en un término de no mayor a 12 días hábiles. Ejecutar las acciones que se disponen en el formato de PQRSF en el software, en las fechas establecidas recopilando la documentación generada a partir de las acciones implementadas y anexar como soporte a la solicitud realizada por el cliente o parte interesada.	Director administrativo.	Registro de PQRSF o página web.
4	Verificar el cumplimiento de las acciones planteadas dentro de las fechas acordadas, estas se describen en el software de control para dejar como evidencia del tratamiento.	Director administrativo	Registro de PQRSF o página web.
5	Verificar que las acciones ejecutadas hayan corregido eficazmente el problema presentado. En caso que no se cumplan las acciones previstas o que la acción implementada no haya dado solución al problema presentado se debe establecer un nuevo tratamiento hasta lograr dar la solución requerida.	Director administrativo	Registro de PQRSF o página web.
6	Cuando se ha solucionado el problema se da respuesta al cliente por medio del correo electrónico o en forma física.	Director administrativo	Oficio
7	En caso de apertura de acción correctiva, se debe proceder según lo establecido en el procedimiento de ACCIONES CORRECTIVAS.	Director administrativo	Acciones correctivas, preventivas y de mejora