

	MANUAL SISTEMA DE CALIDAD	Código: MSB-PC-GC-15
	POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DE PQRS (peticiones, quejas, reclamos y sugerencias)	Versión:01
		Fecha: 19/09/2017

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	2
2. OBJETIVO	2
3. ALCANCE	2
4. DEFINICIONES	3
5. PROCEDIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS EN LA COMPAÑÍA FOODMIX.....	4
5.1. Canales de comunicación	4
5.1.1. Escrita	4
5.1.2. Verbal	4
6. TRÁMITES DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	4
6.1. Peticiones.....	4
6.1.1. Términos de respuesta para peticiones.....	4
6.2. Quejas.....	5
6.2.1. Registro de la queja	5
6.2.2. Término de respuesta para quejas	5
6.2.3. Motivos para la no aceptación de una queja	5
6.2.4. Información de soporte para presentación de quejas.....	6
6.3. Reconocimientos.....	7
7. SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y/O SUGERENCIAS	7
8. REVISIÓN Y RESPUESTA A LA SOLICITUD	7

	MANUAL SISTEMA DE CALIDAD	Código: MSB-PC-GC-15
	POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DE PQRS (peticiones, quejas, reclamos y sugerencias)	Versión:01
		Fecha: 19/09/2017

1. INTRODUCCIÓN

Debido a que es importante el cumplimiento de normatividad aplicable que rige en la compañía, se establecen procedimientos y políticas de calidad relacionados con las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.

Por lo que se espera en la compañía FOODMIX se gestionen correctamente las peticiones y quejas, para identificar las posibles fallas presentes en las diferentes áreas, permitiendo que se puedan implementar acciones de mejora, que ayuden a eliminar causas que pueden ocasionar las quejas y mejorar los procesos de la organización. Esto con el fin de mantener un nivel alto de servicio y productos para nuestros clientes.

Este manual comprende el conjunto de políticas y procedimientos para la administración de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, con el fin de ofrecer a los clientes, opciones que le permitan presentar sus inconformidades y darles una respuesta inmediata y concreta.

2. OBJETIVO

Recibir, tramitar y resolver de la forma más inmediata posible las peticiones y quejas que puedan presentar los clientes, basando las soluciones en los procedimientos relacionados y dando al cliente la tranquilidad de los servicios y productos ofrecidos por la compañía.

3. ALCANCE

Este manual aplica para todas las áreas de la compañía y para los usuarios que deseen enviar PQRS a la compañía, debido a que los procedimientos de las peticiones, quejas, reclamos o sugerencias inician desde la recepción hasta el cierre de la solicitud.

	MANUAL SISTEMA DE CALIDAD	Código: MSB-PC-GC-15
	POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DE PQRS (peticiones, quejas, reclamos y sugerencias)	Versión:01
		Fecha: 19/09/2017

4. DEFINICIONES

ATENCIÓN AL PÚBLICO: Actividad encaminada a la satisfacción de una necesidad de una persona u organización, con el fin de cumplir o atender las solicitudes presentadas por la misma.

CLIENTE: Persona u organización que podría recibir o recibe un producto o servicio destinado o requerido por la misma.

DENUNCIA: Es la puesta de una solicitud ante una entidad gubernamental o autoridad competente, con el fin de reportar conductas o situaciones irregulares que no corresponden con los procesos de la compañía o con el personal de la misma.

GESTIÓN DE CALIDAD: Área encargada de gestionar los trámites solicitados por el cliente, validando que se cumpla con la información requerida y se le garantice al cliente una respuesta oportuna ante las solicitudes.

PARTE INTERESADA: Persona u organización que puede verse afectada por la actividad u decisiones que se puedan tomar dentro de una compañía.

PETICIÓN: Es el derecho fundamental que tiene toda persona, para presentar de forma respetuosa a una entidad las solicitudes sobre servicios o atención al ciudadano.

PROCEDIMIENTO: Forma específica de llevar a cabo una actividad o un proceso. Estos pueden estar o no documentados.

QUEJA: Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular o un producto que puede presentar características diferentes al producto vendido inicialmente.

RECONOCIMIENTO: Es la acción para distinguir una persona, cosa o una organización entre otras existente debido a que esta presenta características u ofrece mejores oportunidades.

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE: Es la percepción que puede tener una persona, por el servicio ofrecido, evaluando que este haya cumplido con las expectativas solicitadas.

SOLICITUD DE INFORMACIÓN: Es la acción que permite solicitar u obtener información de una entidad en temas referentes a la compañía o en acceso a información que sea de carácter público.

SUGERENCIA: Es la manifestación de una posible idea o propuesta que pueda mejorar la atención, productos y la gestión de la organización.

	MANUAL SISTEMA DE CALIDAD	Código: MSB-PC-GC-15
	POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DE PQRS (peticiones, quejas, reclamos y sugerencias)	Versión:01
		Fecha: 19/09/2017

5. PROCEDIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS EN LA COMPAÑÍA FOODMIX.

5.1. Canales de comunicación

Los canales de comunicación por los cuales los clientes, pueden solicitar o montar una petición, queja, reconocimiento o sugerencia

5.1.1. Escrita

Es la forma oficial a través de la cual el cliente puede solicitar una petición o queja, o según sea el caso realizar un reclamo o sugerencia. Las opciones para presentar las PQRS de forma escrita son las siguientes:

*Documento impreso solicitado a la compañía o descargando desde la pagina

*Correo electrónico: notificaciones@hotbrothers.co

*Directamente en la página Web – PQRS (formato de peticiones, quejas, reconocimientos, sugerencias), <http://hotbrothers.co/pqrs/>

5.1.2. Verbal

Es una forma poco formal, para realizar una solicitud de PQRS, pero se puede realizar a través del personal de la compañía, y será el asesor o el área administrativa, las personas encargadas de plasmar la información en los formatos destinado para ello.

6. TRÁMITES DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS.

6.1. Peticiones

Los trámites de peticiones para consulta de información deben realizarse de forma escrita o de forma telefónica, y que la persona encargada de atender deje el registro en el formato destinado para ello.

6.1.1. Términos de respuesta para peticiones

- Las peticiones de documentos e información, serán atendidas en un plazo de (8) días hábiles contado a partir del ingreso de la solicitud al correo designado para tal caso, y se confirmará el recibido con un radicado de la petición y con copia al área encargada. Dado el caso en el que no se le haya podido dar respuesta a la petición, se informará a la persona para notificarle el ¿por qué? de la demora y se procederá a comunicar la fecha exacta para la respuesta que no superara los 5 días hábiles.
- Las peticiones que puedan superar los 8 días, deben ser resueltas entre 15 o 30 días hábiles, dependiendo de la solicitud realizada, esto debido a que hay trámites que pueden tardar más tiempo. Y si después de esto no se logra dar una respuesta a la solicitud en las fechas pactadas, se le comunicará a la persona y se le informará los motivos de la demora.

	MANUAL SISTEMA DE CALIDAD	Código: MSB-PC-GC-15
	POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DE PQRS (peticiones, quejas, reclamos y sugerencias)	Versión:01
		Fecha: 19/09/2017

6.2. Quejas

Los trámites de quejas se deben presentar de forma escrita (numeral 5.1.1) reportando los acontecimientos presentados y que vayan acorde a los productos o servicios ofrecidos por la compañía, y dejando registro en el formato diseñado para tal fin.

6.2.1. Registro de la queja

El registro de las quejas se debe realizar en un plazo no mayor a (5) días hábiles, después de identificada la no conformidad con el producto o servicio ofrecido, ya sea por el cliente o personal administrativo de la compañía, esta deberá hacerse en las plataformas diseñadas para tal fin, después de que se tenga el registro de la queja, se le notificará al solicitante con un número de radicado que se recibió la solicitud y esta información quedará plasmada en el formato de seguimiento de las PQRS, donde se podrá verificar el estado del trámite.

6.2.2. Término de respuesta para quejas

El término máximo para dar respuesta a la solicitud de queja es de 10 días hábiles contados a partir del día siguiente a la de la fecha de recibo. Dado en el caso en el que no se solucione la solicitud en el tiempo asignado, se le notificará al interesado y se tendrán 8 días hábiles adicionales para dar la correcta respuesta, ya sea de manera escrita o verbal.

6.2.3. Motivos para la no aceptación de una queja

1. Reclamación por fuera de tiempo

Si el producto es recibido a CONFORMIDAD y han transcurrido 3 días hábiles después de la recepción del producto, la compañía FOODMIX no se hace responsable por daños en el empaque (cintas rotas, abolladuras, fisuras, entre otros), si después de los 3 días, el cliente no realiza ninguna reclamación, se asume que este ha evaluado todos los criterios del producto como pesaje, Verificación de documentos y análisis de los ítems de calidad. Después de transcurrido el tiempo dado la compañía no aceptara devoluciones por falta de documentación o errores, faltante de producto o especificaciones técnicas.

Si se presenta una queja por fuera del rango del tiempo, se debe sustentar de forma adecuada y con los soportes necesarios, para que el encargado de llevar a cabo el análisis tome la decisión de aceptar o rechazar la solicitud.

2. Soportes insuficientes para la reclamación

Si el cliente no sustenta la reclamación, con los documentos adecuados o las fotografías de los inconvenientes presentados, se puede considerar la queja como no valida.

	MANUAL SISTEMA DE CALIDAD	Código: MSB-PC-GC-15
	POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DE PQRS (peticiones, quejas, reclamos y sugerencias)	Versión:01
		Fecha: 19/09/2017

6.2.4. Información de soporte para presentación de quejas

Especificación	Información General	Soportes- Registros
Contaminación	Producto que presenta material extraño en el envase o producto y todo reclamo generado por esta condición será investigado por el área de calidad, con el fin de identificar si la causa de la contaminación es generada por la empresa Foodmix o por el cliente, y si es por parte del cliente se rechazará la queja.	Registro fotográfico (si aplica)
	Producto con envase inflado	Cantidad afecta
Fecha de vencimiento	Producto vencido o próximo a vencer, relacionado con la compra en la factura	Contramuestra de producto
		Conservación en el envase original
Faltante en producto (unidades-gramos)	Producto granel: En el caso en el que la diferencia entre el peso real y la cantidad reportada en la etiqueta, sea inferior deberá ser reportada.	Registro fotográfico, (lote, fecha de vencimiento), factura.
	Producto empacado: Producto que presente alteraciones en las unidades de producto.	Reporte de cantidades
	Las etiquetas de FOODMIX deberán permanecer adheridas al empaque y no presentar enmendaduras o daños físicos que dificulten la lectura de su información.	Registro fotográfico (si aplica)
	Todo producto reportado donde se evidencie reempaque del producto o modificación de la información de las etiquetas, no se aceptará.	Certificado calibración de báscula (cuando aplique).
		Si se reclama por la tara del envase, este se debe conservar para la comparación
Documentación	Diferencias de las cantidades de productos de empaque reportados en la factura de venta.	Soportes documental de faltantes
	Errores en la documentación u omisión en la entrega de los documentos obligatorios.	Registro fotográfico (si aplica)
Empaque	Condición del material de empaque defectuosa y que genere perdidas de productos	Mantener en envase original
	Material de empaque sucio, sin identificar, etiqueta errada o con datos insuficientes, etiqueta doble	Registro fotográfico (si aplica)
	El cliente deberá realizar la inspección en la recepción del producto y si tiene alguna reclamación inmediatamente podrá tomar la decisión de devolver el producto o realizar una notificación de Queja.	Guías de despacho (si aplica)
	Presentación diferente a la requerida por el cliente (cantidad, envase, embalaje).	
Tiempo de entrega	Incumplimiento en la fecha pactada con el grupo de logística para la entrega.	Referencia del incumplimiento
	Reprogramación en la fecha de entrega sin notificación al cliente.	Factura con fecha

	MANUAL SISTEMA DE CALIDAD	Código: MSB-PC-GC-15
	POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DE PQRS (peticiones, quejas, reclamos y sugerencias)	Versión:01
		Fecha: 19/09/2017

Facturación	Factura no correspondiente		Facturas relacionadas
	Datos erróneos en la información		
Atención	Insatisfacción con la atención recibida o prestación de un servicio por parte del personal de la compañía (administración, ventas, calidad, logística).		Conversaciones o chats
	Demora en las respuestas quejas o peticiones requeridas		
	Insatisfacción por las demoras en la entrega		
	Demora en la atención por parte del personal para entregar producto recogido en planta.		
Cartera	Demora en la entrega de comprobantes de pago por parte de los clientes.		Soportes de pago relacionados
	Errores en el asentamiento de pagos		

6.3. Reclamos

Los reclamos le permiten a la empresa mejorar la calidad del servicio, fortalecer la relación con los clientes, evitar sanciones, optimizar procesos internos y mejorar su reputación. Al atenderlas de manera efectiva, se corrigen fallos, se aumenta la confianza del cliente y se impulsa la competitividad en el mercado.

7. SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y/O SUGERENCIAS.

Para llevar control de las respuestas ante las peticiones o quejas que son interpuestas por los clientes de la compañía, se cuenta con el formato de seguimiento MGC-FS-FOR-01, el cual es gestionada constantemente por la persona encargada del área de calidad, quien está constantemente actualizando el estado de la solicitud.

8. REVISIÓN Y RESPUESTA A LA SOLICITUD.

Después de recibida la solicitud de petición o queja, se procede a revisar la información suministrada por la persona que hace la solicitud, evaluando que la información este completa y analizando las observaciones o planteamientos que pueden realizar el cliente, para así dar la respuesta pertinente y en el tiempo pactado según las políticas de la compañía.

Cada uno de los casos que ingresen a la compañía debe ser investigado por separado, evaluando los soportes y las evidencias que puede presentar el cliente. Si la queja es rechazada se le informara al cliente de manera escrita el motivo del rechazo ante la solicitud.

Si el caso de la queja da como resultado que se acepta la solicitud, se procederá de la siguiente manera:

- Si dentro de la solución a la queja, se contempla el cambio, reposición o devolución del producto, la compañía Foodmix, procederá a informar al grupo logístico y hacer la correcta gestión en un plazo no mayor a 2 días, después de enviado el comunicado de aceptación al cliente; verificando disponibilidad de producto y transporte.

	MANUAL SISTEMA DE CALIDAD	Código: MSB-PC-GC-15
	POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DE PQRS (peticiones, quejas, reclamos y sugerencias)	Versión:01
		Fecha: 19/09/2017

- Si la queja es por un ajuste en facturación o nota crédito, el área encargada de gestión procederá a informar al área administrativa, para dar una respuesta no mayor a 2 días hábiles.
- Si el motivo de la queja o petición son por otras acciones adicionales, el cliente debe esperar a que el personal encargado de la compañía Foodmix proceda a dar indicaciones y no se debe disponer del producto o servicio implicado en el caso.
- Si la queja de un producto es porque este se encuentra defectuoso o no corresponde a lo solicitado en el pedido, la compañía FOODMIX correrá con los gastos de la devolución y el nuevo envío.
- Los daños de alimentos y/o artículos que resulten del transporte serán asumidos por FOODMIX siempre y cuando el motivo de dicha avería sea el mal embalaje o descuido en el empaque.

Nota: Dado el caso en el que el cliente genere una devolución de producto y este sea inferior al reportado, la compañía podrá comunicarse con el cliente para acordar el pago y luego se envía la cuenta de cobro por las unidades gastadas, al igual que si el empaque de los productos tiene malformaciones o están en mal estado.