



POLÍTICA DE QUEJAS Y/O RECLAMOS

OBJETIVO

Establecer los lineamientos y directrices para agilizar quejas y/o reclamos de nuestros clientes.

ALCANCE

Todos y cada uno de nuestros procesos y/o procedimientos que de forma directa o indirecta puedan afectar los requisitos de nuestros clientes.

- Facturación: **No debe** haber diferencia alguna entre orden de compra y Factura, salvo algún cambio que se debe evidenciar en la copia de la orden de compra.
- Documentación: Todos los despachos **deben** ir con Remisión, factura, Copia orden de compra, Certificado de análisis. Previamente y ya deben reposar en los archivos del cliente las hojas de seguridad (MSDS) y el transportador lleva de primera mano las Tarjetas de Emergencia.
- Identificación: Todos y cada uno de los productos que salen de nuestra bodega **deben** estar en perfecto estado su empaque y completa y debidamente identificados con nuestras etiquetas (incluye nombre, NFPA y/o SGA, lote, tara, vencimiento y fecha de despacho) y alguna adicional si el cliente lo requiere.
- Transporte: Tanto el Transportador, el vehículo y productos **deben** despacharse teniendo en cuenta el total cumplimiento del decreto 1609.
- Entrega: Nuestras entregas **deben** realizarse teniendo en cuenta normas de seguridad y los requisitos ambientales y de los clientes descritos en la orden de compra o directrices organizacionales.
- Faltantes: Todos nuestros productos **deben** cumplir con las condiciones de homologación, calidad, peso avaladas por el cliente en su orden de compra. En caso que hay algún faltante en peso y/ producto **debe ser reportado en ése momento por escrito en la remisión.**
- Vigencia: Todos nuestros productos **deben** tener una vigencia mínima de 6 meses en el momento del despacho, salvo los que por su naturaleza y estabilidad, el tiempo sea menor.
- Queja y/o Reclamo por calidad: si en el momento de ingreso de nuestro producto no se hacen los protocolos de ingreso por calidad de parte del cliente, tiene **15 días** fecha factura, para que por escrito nos sea informado el Producto No Conforme.
- Despacho mínimo: Hemos determinado que el despacho mínimo es de \$1.000.000.00/antes de IVA, de lo contrario en el **momento de la recepción de la orden de compra** de una vez se le informa al cliente que le esperamos en nuestras instalaciones de lunes a viernes de 6:00 a 1:00, previa autorización en el correo de quien viene a recoger y que pase las la lista de chequeo de cumplimiento del decreto 1609.

Alineados con nuestro compromiso de servicio y calidad y cumpliendo con nuestra filosofía de responsabilidad integral, determinamos:

NUESTRO COMPROMISO CON EL CLIENTE



Versión 4
10/04/2018

Nos esforzamos por cumplir cabalmente con los requisitos tanto del cliente como los de ley, un despacho técnico oportuno de las órdenes de compra de productos previamente homologados nos permite garantizar la satisfacción de nuestros clientes en todo momento. Si en algún momento no cumplimos estas expectativas o damos motivo para que el cliente no se sienta satisfecho, les solicitamos nos sea informado, estamos en capacidad de garantizar que tendremos muy en cuenta sus observaciones y haremos todo cuanto sea posible para resolverla a la mayor brevedad con imparcialidad y eficacia.

RECEPCIÓN DE QUEJAS Y/O RECLAMOS:

Cualquier queja o reclamo de parte de nuestros clientes *debe* estar documentada por escrito, se reciben bien en la remisión de entrega y/o por medio de un correo electrónico, discriminando el detalle del mismo con el fin de internamente poder realizar la traza correspondiente; de forma inmediata se debe dar acuso de recibo al cliente y direccionara a calidad para dar trámite.

CIERRE

En máximo 24 horas daremos respuesta al cliente por escrito, en caso de requerirlo, solicitaremos información adicional o trataremos de agendar una reunión para brindar mayor explicación y evitar incidencia

RESPONSABLES DE CAMBIOS

	Realizado	Aprobado
Cargo	Líder SGI	Gerente General
NOMBRE	Nubia Rodelo R.	Joaquín Rodelo R.
Firma		



CONTROL DE CAMBIOS

Fecha	Versión	Motivo	Responsable
05/03/2008	1	Creación documento	Coordinador calidad
20/08/2012	2	Rediseño SGC	Coordinador Calidad
13/05/2017	3	Cambio a SAS	Coordinador Calidad
10/04/2018	4	Inclusión parámetro del cierre	Líder SGI

Historial de cambio

Versión	Fecha	Motivo	Responsable
1	12/02/2014	Inclusión SGSST	Coordinador Calidad
2	27/10/2016	Cambio de formato	Coordinador Calidad
3	30/12/2016	Inclusión tiempo de reclamación y despacho mínimo	Coordinador calidad
4	10/04/2018	Cambió a SAS	Líder SGI