	<b>INSTRUCTIVO QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS</b>	<b>Código</b>	<b>IN-COM-001</b>
		<b>Vigencia</b>	<b>15/01/2021</b>
		<b>Versión</b>	<b>4</b>

## 1. OBJETIVO


Establecer la metodología para atender las quejas, reclamos y sugerencias de los clientes, visitantes, contratistas, empleados, grupos de interés, partes externas interesadas dentro del proceso de la prestación de un servicio.

## 2. ALCANCE

Este instructivo aplica desde la recepción del reclamo, queja o sugerencia hasta la respuesta, ejecución de las acciones, seguimiento a la implementación y aceptación de la solución por parte de **Pointer Instrument Services SAS**.

## 3. RESPONSABLES

- **GERENCIA GENERAL:** Lideras y asignar los recursos necesarios para el desarrollo efectivo del presente instructivo.
- **RECEPTOR DE RECLAMO:** Todo empleado que reciba un reclamo de un cliente, visitantes, contratistas, empleados y grupos de interés debe realizar el registro del reclamo como se indica en éste instructivo.
- **LIDER COMERCIAL:** Designa al responsable de mantener informado al cliente, aporta los recursos para dar solución inmediata al cliente, designa al **RESPONSABLE DEL ANALISIS DE CAUSAS** y aporta a la implementación y control de las acciones de solución al problema cuando es reiterativo.
- **LIDER COMERCIAL/ COORDINADOR COMERCIAL:** Atiende y se comunica con el cliente en un plazo no mayor a 2 días hábiles informando que se ha recibido su petición, queja y reclamo y lo mantiene informado de las acciones que se están llevando a cabo para solucionarlo, hasta que se haya solucionado y que el cliente, visitante o grupo de interés se encuentra satisfecho con las soluciones dadas para proceder a generar el cierre del caso.
- **LIDER HSEQ:** Realizar seguimiento de QRS de visitantes y otros grupos de interés, designar al responsable de atender queja, reclamo o sugerencia y realizar seguimiento.
- **RESPONSABLE DE ANALISIS DE CAUSAS:** Es nombrado por el **LIDER COMERCIAL O LIDER HSEQ** donde se evidencio el problema con el cliente, visitante, contratista o grupo de interés y se encarga de analizar los motivos que dieron origen al problema y guía en las acciones correctivas o preventivas para solucionarlo definitivamente.
- **COORDINADOR DE CALIDAD:** Realizar seguimiento de QRS generadas al proceso de Metrología.
- **LIDER DE OPERACIONES CRT e INSTRUMENTACION:** Serán la autoridad de decidir la acción de mejora a ejecutar.

	<b>INSTRUCTIVO QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS</b>	Código	IN-COM-001
		Vigencia	15/01/2021
		Versión	4

#### 4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA:

- Norma ISO 9001: 2015
- Norma ISO 17025: 2017

#### 5. DEFINICIONES

- **Queja:** Es la manifestación de descontento o inconformidad que formula un cliente respecto al personal
- **Reclamo:** Toda No Conformidad expresada formalmente (verbal o escrita) por un cliente al incumplir sus requisitos o nuestros compromisos contraídos con él, tales como: No entregar a tiempo, no responder a un cliente, falta a sus normas de seguridad, equipos o productos que no funcionan, cambios en sus especificaciones, servicios no realizados, Devolución de productos, entre otros.
- **Sugerencia:** Recomendación o petición generada.


#### 6. CONDICIONES GENERALES

Como empresa prestadora de servicios, es fundamental garantizar la satisfacción de nuestros clientes, por lo cual es importante realizar el seguimiento de la información relativa a sus reclamaciones con respecto al cumplimiento de sus expectativas sobre el servicio, brindando pronta solución a todas las situaciones que se puedan presentar, brindando respaldo, seguridad y previniendo futuros incidentes.

De igual forma, es necesario realizar análisis y seguimiento a las quejas, reclamos y sugerencias de otras partes interesadas tales como contratistas, visitantes y grupos de interés que se vean afectados durante la prestación del servicio y/o suministro de productos.

El cliente, contratista, visitante, personal de grupo de interés, puede presentar su queja, reclamo o sugerencia bien sea de forma escrita a través de una carta, al correo electrónico [atencionalcliente@pointerinstrument.com](mailto:atencionalcliente@pointerinstrument.com) o de la página WEB <http://www.pointerinstrument.com/contáctenos>. También de forma telefónica ó acercándose a las instalaciones de Pointer Instruments Services SAS y realizar su observación de manera verbal o escrita por medio del Buzón físico.

Una vez recepcionada la queja, reclamo o sugerencia por el funcionario de la empresa, se deberá diligenciar el formato F-COM-005 QRS Quejas, reclamos, sugerencias e inmediatamente asignar, según su naturaleza, al personal a cargo para que sea atendida.

	<b>INSTRUCTIVO QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS</b>	Código	IN-COM-001
		Vigencia	15/01/2021
		Versión	4

Al proceso que le coloque la QRS debe dar respuesta al cliente y realizar el análisis de la queja en el formato F-HSEQ-049 y enviar evidencia del cierre de la QRS al proceso comercial. El Líder Comercial o Coordinador Comercial recopilarán la información acusará el recibido en los medios dispuestos; correo electrónico, mensaje vía WhatsApp, carta escrita u otros y realizaran seguimiento para el cierre de la misma,

En ningún caso se recibirán quejas, sugerencias o reclamos anónimos.

### 6.1. Clasificación de Quejas, Reclamos y Sugerencias

**Quejas:** Se presenta por fallas en la atención, prestación del servicio, ó actos administrativos.

- **HSEQ:** Se presenta cuando alguna de las especificaciones de Seguridad, Salud en el Trabajo, Ambiente o Calidad o información del servicio contractualmente comprometidas no se cumple o con relación a los peligros y aspectos ambientales.
- **Servicio:** Cuando se ha prestado una mala atención o mal servicio por parte de algún funcionario de la empresa, contratistas o subcontratistas.
- **Cláusulas Contractuales:** Cuando se presenta incumplimiento o diferencia de interpretación en algún aspecto acordado.
- **Demoras:** Se refiere a paradas no programadas en los equipos, con base en el tiempo estipulado contractualmente.


### **Reclamos**

- **Facturación:** Cuando el cliente no está de acuerdo con la factura emitida, de un servicio, producto o equipo o no las recibe o no llegan oportunamente.
- **Daños en Propiedad del Cliente:** Cuando cualquier bien que sea propiedad del cliente que se pierda, deteriore o que de algún otro modo se considere inadecuado para su uso. Se debe informar de ello al cliente y mantener registros.
- Daños al entorno del grupo de interés.
- **Proveedores:** Cuando el proveedor manifieste el incumplimiento de algunas de las condiciones de la negociación o condiciones inicialmente pactadas de un producto, servicio o equipo.

### **Sugerencias**

- Cuando el cliente manifiesta su deseo de que se generen cambios en los procesos o servicios.
- Contratistas, visitantes y grupo de interés las que consideren necesarias y en las cuales se encuentran participes durante la prestación del servicio.

**Nota:** Para las sugerencias no se requiere que se le dé el tratamiento con el formato

	<b>INSTRUCTIVO QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS</b>	<b>Código</b>	<b>IN-COM-001</b>
		<b>Vigencia</b>	<b>15/01/2021</b>
		<b>Versión</b>	<b>4</b>

Acciones de mejora F-HSEQ-049 y en la medida de lo posible serán tenidas en cuenta en el siguiente servicio.

## **7. DESARROLLO DEL INSTRUCTIVO:**

### **Paso 1. Recepción de QRS Queja, Reclamo o Sugerencia.**

Recepción del reclamo, queja o sugerencia de forma personal, telefónica, correo electrónico, escrito presentado por el cliente, usuario o persona interesada. El proceso que reciba la queja, reclamo o sugerencia o a quien designe el Líder Comercial/ Coordinador Comercial/ Líder HSEQ., será responsable de diligenciar el Formato F-COM-005 QRS Queja, reclamo o sugerencia.

### **Paso 2. Identificar el generador de la Queja, Reclamo o Sugerencia.**

Identificar el cliente, contratista, visitante o persona de grupo de interés nombre y cargo de la persona que realiza el reporte, el tipo de servicio, o al proceso que corresponda generadora de la inconformidad.

### **Paso 3. Clasificar tipo de reporte.**

Definir si se trata de una queja, reclamo o sugerencia, dado caso que se identifique un producto no conforme durante la prestación del servicio y sea identificado se podrá tomar como mecanismo de recepción el formato F-COM-005 QRS Queja, Reclamo o Sugerencia o directamente en el formato F-HSEQ-021 Control de producto y/o servicio no conforme.

### **Paso 4. Diligenciar el Formato F-COM-005 Queja, reclamo o sugerencia.**


Se diligencia el respectivo formato incluyendo el nombre completo del cliente, visitante o personal de grupo de interés, identificación, sitio en la que se presenta la situación, teléfono, detalle de lo sucedido o de lo requerido y número de orden de servicio o contrato.

### **Paso 5. Canalizar la situación al personal competente para su pronta atención.**

El Líder Comercial/ Coordinador comercial o Líder HSEQ dependiendo del tipo de QRS Queja, Reclamo o Sugerencia canaliza información al responsable de la solución o plan de acción respectivo.

### **Paso 6. Establecer o definir plan de acción**

Tomar el formato en el que se registró inicialmente la situación y documentar en él las acciones realizadas, seguimiento, hora y fecha de su finalización, el término para

	<b>INSTRUCTIVO QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS</b>	<b>Código</b>	<b>IN-COM-001</b>
		<b>Vigencia</b>	<b>15/01/2021</b>
		<b>Versión</b>	<b>4</b>

resolver Quejas, Reclamo o Sugerencias QRS será de dos (2) días hábiles requeridos para trasladar la queja a proceso que correspondiente y quince días hábiles (15) contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo se debe dar solución y respuesta al cliente en caso de que lo solicite y ejecución al plan de acción .

Solo si el cliente lo solicita: Cuando no fuere posible resolver la petición dentro de dicho término, se informará al interesado por escrito, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha que se ha establecido para que el proceso contra el cual está dirigida la solicitud de respuesta a la misma.

#### **Paso 7. Seguimiento del plan de acción y eficacia.**

El Líder del proceso al que le interpongan la QRS hará seguimiento con el proceso comercial y/o líder HSEQ al cliente para establecer el cierre eficaz del caso.

#### **Paso 8. Notificación de cierre y acciones a generador de la QRS Quejas, Reclamos o Sugerencia.**

El líder del proceso Comercial notificará al grupo de interés ( Cliente, proveedores, contratistas, comunidad, trabajadores, visitantes) que generó la QRS de acuerdo a respectivo análisis de causas las evidencia de acciones derivadas para su cumplimiento y cierre.

#### **Paso 8. Consolidación de QRS Quejas, Reclamos o Sugerencias.**


Finalmente, se analizará el consolidado de QRS Quejas, Reclamos o Sugerencias por parte del LIDER HSEQ a través del F-COM-06 Consolidado de QRS Quejas, Reclamos o Sugerencias semestralmente, de manera individual según sea su importancia y se implementarán las acciones correctivas que sean necesarias por parte Líder HSEQ el Líder del proceso involucrado y Líder Comercial.

#### **Paso 9. Demandas legales a la empresa.**

Para los casos en que sean interpuestas demandas legales a la empresa, por motivos de producto no conforme, este deberá ser realizado por escrito ante las diferentes instancias de autoridad definidas por la Gerencia para este fin.

#### **TABLA DE REGISTROS:**

<b>CÓDIGO</b>	<b>NOMBRE DEL REGISTRO</b>	<b>RESPONSABLE</b>
<b>F-COM-005</b>	Queja, Reclamos o Sugerencias QRS	Líder Comercial/ Coordinador Comercial
<b>F-COM-006</b>	Consolidado Quejas, Reclamos o Sugerencias	Líder Comercial/ Coordinador Comercial/ Líder HSEQ
<b>F-HSEQ-049</b>	Acciones de mejora	Líder HSEQ

	<b>INSTRUCTIVO QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS</b>	<b>Código</b>	<b>IN-COM-001</b>
		<b>Vigencia</b>	<b>15/01/2021</b>
		<b>Versión</b>	<b>4</b>

## **8. RECOMENDACIONES OPERACIONALES Y/O DE HSE**

Las Quejas, Reclamos o Sugerencias recibidas que estén relacionados con la seguridad de las personas, de los equipos, instalaciones, con el ambiente o con algún aspecto de HSE, deben ser remitidos inmediatamente Líder HSEQ y al Líder Proceso respectivo.