

## PROTOCOLO 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, clientes Internos o Externos.

### 3. DEFINICIONES

**OBSERVACIÓN:** Una observación es una comunicación escrita por una persona que se hace responsable de la misma y que tiene como fin último sugerir que una determinada acción institucional presente algún tipo de inconveniente, problema o conflicto que afecta el normal desarrollo, no requiere de determinar alguna acción para su solución.

**QUEJA:** Una queja es una comunicación escrita por una persona que se hace responsable de la misma y que tiene como fin último manifestar la molestia, desagrado o inconformidad por alguna acción o situación que se da al interior y que afecta la integridad, intereses o el bienestar de la persona que hace la queja. Se podría identificar que una determinada situación o acción institucional podría mejorar y que para que eso ocurra se solicita una determinada acción que venga a mejorar el funcionamiento de la misma.

### 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 “contáctenos” y escoger el asunto que va a diligenciar.

CÓDIGO: GM-P-001 / VERSIÓN: 4 / FECHA: 10-12-2015

Para tramitar una observación o queja el cliente también puede enviarla por correo electrónico a la dirección [incoasfaltos@incoasfaltos.com](mailto:incoasfaltos@incoasfaltos.com); [olperez@incoasfaltos.com](mailto:olperez@incoasfaltos.com); [obaquero@incoasfaltos.com](mailto:obaquero@incoasfaltos.com), [calidad@incoasfaltos.com](mailto:calidad@incoasfaltos.com) o transmitirla vía fax al teléfono No. (00571) 8636067.

Es responsabilidad del Director comercial y de proyectos, del Director Ejecutivo, coordinador Comercial, y del responsable del proceso a quien se dirija la observación o queja, dar respuesta dentro de los 3 días hábiles siguientes al registro escrito recibido.

Es responsabilidad de cada persona de la Organización informar al área de calidad 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.

CÓDIGO: GM-P-001 / VERSIÓN: 4 / FECHA: 10-12-2015