

	LOGISTICA Y TRANSPORTES BLUE TRANS S.A.S.	Código: PA-GPI-03
		Version: 4
Página 1 de 4	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS	Vigencia desde: 31-03-2022

1. OBJETIVO

Establecer el procedimiento para el adecuado tratamiento de las quejas o reclamos de los clientes en LOGISTICA Y TRANSPORTES BLUE TRANS S.A.S., relativos a cualquiera de sus servicios, con el fin de garantizar que se les atienda oportuna y satisfactoriamente y se inicien las acciones necesarias para evitar que vuelvan a presentarse.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para todas las quejas y reclamos que los clientes tengan de los servicios prestados por LOGISTICA Y TRANSPORTES BLUE TRANS S.A.S.

3. RESPONSABLE

- Gerente general
- Director comercial
- Auxiliar de gestión integral

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

FA-GPI-10 (*Consolidado de quejas y reclamos*)

FA-GPI-11 (*Formulario de quejas y reclamos*)

PA-GPI-02 (*Procedimiento Acciones Correctivas, Preventivas o de Mejora*)

	LOGISTICA Y TRANSPORTES BLUE TRANS S.A.S.	Código: PA-GPI-03
		Version: 4
Página 2 de 4	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS	Vigencia desde: 31-03-2022

5. DEFINICIONES

- **QUEJA:** Cualquier información remitida por el cliente formalmente a la empresa, para alertar sobre la posibilidad de que en el futuro se presente una no conformidad en nuestros servicios al cliente sino se toman oportunamente algunas medidas preventivas o correctivas
- **RECLAMO:** Cualquier información remitida por el cliente formalmente a la empresa, en la cual se asegura la presencia de una no conformidad de nuestros servicios y que pueda ameritar su devolución.
- **TRAZABILIDAD:** Aptitud para rastrear la historia, aplicación o localización de todo aquello que está bajo consideración.

6. PROCEDIMIENTO

6.1 TRATAMIENTO DE LA QUEJA O RECLAMO

Cualquier empleado de LOGISTICA Y TRANSPORTES BLUE TRANS S.A.S. puede recepcionar una queja o reclamo de un cliente ya sea por vía telefónica, mail, página web, fax, carta remisoría o personal y se la comunicara al auxiliar de gestión integral quien la registra en el “**Formulario de quejas y reclamos**” FA-GPI-11, asignándole un consecutivo, numérico de dos dígitos acompañado de los dos últimos dígitos del año en curso. Por ejemplo: 01 / 22 para indicar que es la primera queja o reclamo recibido en el año 2022.

El auxiliar de gestión integral, evalúa la queja o reclamo y la remite al responsable del proceso donde se genera, para realizar la trazabilidad con la información y las actividades propias del servicio prestado como, por ejemplo: Numero de operación, remesa, factura, etc., revisa la información con el Responsable del Proceso donde pudo generarse la No Conformidad y registra las actividades realizadas en el “**Formulario de quejas y reclamos**” FA-GPI-11 Así mismo le informa al Representante de la dirección sobre la queja recibida, para que este coordine, si es necesario, con los involucrados en la queja una reunión para su análisis.

	LOGISTICA Y TRANSPORTES BLUE TRANS S.A.S.	Código: PA-GPI-03
		Version: 4
Página 3 de 4	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS	Vigencia desde: 31-03-2022

El Responsable del proceso presenta propuesta de las actividades a realizar, responsables y fechas, al Gerente y/o representante de la dirección para su autorización; una vez autorizado el plan de acción, el auxiliar de gestión integral dará respuesta al cliente y diligencia el **“Formulario de quejas y reclamos”** FA-GPI-11 en el espacio correspondiente a **“Tratamiento de la queja o reclamo”**.

El auxiliar de gestión integral hará seguimiento para constatar que se cumplan las actividades planificadas.

El Gerente contacta al cliente para obtener su retroalimentación sobre su grado de satisfacción ante las disposiciones ejecutadas, diligenciando el **“Formulario de quejas y reclamos”** FA-GPI-11 en el espacio correspondiente y lo firma indicando la fecha.

En caso de considerarlo necesario, teniendo en cuenta la gravedad de la queja o reclamo, el Gerente o el Representante de la dirección determinan la necesidad de tomar acciones correctivas, preventivas o de mejora de acuerdo al **“Procedimiento Acciones Correctivas, Preventivas o de Mejora”** PA-GPI-02 Indicándolo en el **“Formulario de quejas y reclamos”** FA-GPI-11

El auxiliar de gestión integral registra cada queja o reclamo en el **“Consolidado de quejas y reclamos”** FA-GPI-10 para seguimiento y análisis mensual con la ayuda de técnicas estadísticas y emprender las acciones correctivas necesarias.

6.2 CANAL HABILITADO PARA LAS QUEJAS

LOGISTICA Y TRANSPORTES BLUE TRANS S.A.S. en su página web www.transportesbluetrans.com.co ha dispuesto de un espacio con el fin de ofrecerle un mejor servicio, buscando darle respuesta a la mayor brevedad a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias. (PQRS)

	LOGISTICA Y TRANSPORTES BLUE TRANS S.A.S.	Código: PA-GPI-03
		Version: 4
Página 4 de 4	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS	Vigencia desde: 31-03-2022

Elaborado por: Dariana Nuñez	Aprobado por: Juan David Salazar
Cargo: Auxiliar de gestión integral	Cargo: Gerente General
Fecha: 09-07-2020	Fecha: 31-03-2022
	Firma: 

**Anexo 1
REGISTRO DE CAMBIOS**

VERSION N°	FECHA	RAZON DEL CAMBIO
4	31-03-2022	Se integran los sistemas de gestión, y se codifican de acuerdo con el procedimiento para la administración de la información documentada
3	16-06-2021	Actualización del documento numeral 6.1 tratamiento de la queja o reclamo *Anexo numeral 6.2 canal de quejas
2	09-07-2020	Actualización y divulgación del documento
1	23-04-2019	Creación del documento