



# POLÍTICA PARA EL TRATAMIENTO DE QUEJAS.

**BODEGAS GENERALES DE  
DEPÓSITO S.A.**

**SEGUNDA VERSIÓN**



Bodegas Generales de Depósito, S.A. con el objetivo de cumplir con la visión que como empresa nos embarca, y dar el mejor servicio de calidad a nuestros valiosos y apreciables clientes y público en general, se establece un lineamiento de mejora continua, a través de un proceso adecuado en el tratamiento de quejas y el procedimiento de éstas.

### *Introducción*

**Objetivo:** El objetivo de esta política es establecer unas orientaciones para la gestión de quejas y sugerencias, con el fin de reforzar el compromiso con nuestros clientes y mejorar la calidad del trabajo que realiza BODESA.

### *Marco Conceptual*

**Queja:** Es la denuncia respecto a carencias en la prestación de servicio, problemas de comunicación, incidentes irregulares de los servicios brindados.

**Reclamo:** Derecho que tiene toda persona de exigir o demandar solución referente a la insatisfacción o disconformidad con la atención inadecuada u omisión de la prestación del servicio o el producto que no cumple con sus expectativas.

**Sugerencias:** Es la proposición, idea o indicación que se ofrece o presenta con el propósito de incidir en el mejoramiento de un proceso, cuyo objeto se encuentre relacionado con la prestación del servicio.

**Términos de respuesta:** La respuesta o avance de su inquietud, será resuelta en los días hábiles siguientes a la fecha de la

recepción.

## *Procedimiento del tratamiento a quejas, reclamos y sugerencias*

**Vías de entrada:** Las quejas y sugerencias se podrán presentar a través de los siguientes canales: por correo postal, correo electrónico (jcalderon@gp-7777.com), fax (2241-6500), teléfono, personalmente o a través de los diferentes buzones ubicados en las instalaciones. En caso de que una queja esté relacionada con un incidente, para facilitar su mejor resolución, sería conveniente que ésta se presentara con la mayor brevedad posible después del incidente. Las personas que presenten una queja o sugerencia deberán identificarse, indicando su nombre y apellido, y un medio de contacto. No obstante, se atenderán quejas que se presenten de forma anónima cuando se realice una denuncia que deba ser investigada, y pueda comprometer a la persona que la emite.

### **Procedimiento:**

#### **1- Presentación**

Presentar la queja, reclamo o sugerencia en cualquiera de las vías descritas anteriormente.

Indicando, lo siguiente:

##### a. Datos Personales

- Identificación del cliente (persona natural o Jurídica)
- Teléfono/fax
- Correo Electrónico
- Persona a contactar (si es diferente al reclamante)
- Fecha que ocurrió dicho suceso
- Descripción del problema/hechos/ inconformidades

- Petitorio/ solución/ petición
- Dirección de notificaciones

b. Descripción de los hechos y derechos que considera vulnerados.

c. Copias de los soportes, si los hubiere, que tenga en su poder y que sustenten los hechos expuestos en la queja, reclamo o sugerencia.

## **2- Comunicación**

El encargado de la Unidad de Atención a quejas y reclamos, comunicará al cliente que se ha recibido la queja, reclamo o sugerencia. Mediante comunicado escrito o por correo electrónico, en caso que esta no haya sido interpuesta de forma personal o llamada telefónica.

## **3- Análisis**

Una vez recibida la queja, reclamo o sugerencia, BODESA tendrá de tres (3) a cinco (5) días hábiles para analizarla, pudiendo extenderse hasta quince (15) días hábiles, en caso sea necesario.

## **4- Exclusión de responsabilidad**

BODESA, no admitirá reclamos con respecto a daños en mercadería, después de treinta (30) días calendario posterior al ingreso.

BODESA no admitirá reclamos con respecto a daños de mercadería una vez sea despachada. o al despacho/refiro de la mercadería por la que se establezca dicha queja, reclamo o sugerencia.

## **5- Respuesta**

BODESA asume el compromiso de darle seguimiento al reclamo o

sugerencia y dar respuesta al cliente, la cual se comunicará en el plazo establecido.