

**POLÍTICA DE SERVICIO AL CLIENTE  
FITGOOD REAL NUTRITION S.A.S**

**PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES (PQRSF)**

**OBJETIVOS**

- 1- Determinar los lineamientos para identificar el manejo de las quejas, peticiones, reclamos, devoluciones y felicitaciones que interpongan los clientes.
- 2- Ofrecer a los clientes soluciones eficientes y rápidas para alcanzar un excelente servicio al cliente.
- 3- Establecer canales y profesionales líderes para centralizar los procesos de atención de servicio al cliente.

**ALCANCE**

Este procedimiento aplica a todas las relaciones comerciales derivadas de los procesos de fabricación – maquila, distribución, venta y atención prestados por **FITGOOD REAL NUTRITION S.A.S**

**DEFINICIONES**

**Peticiones:** Solicitud o requerimiento de una acción, en el cual se dicta un procedimiento especial e independiente.

**Quejas:** Manifestaciones de inconformidad por parte de un usuario tanto interno como externo. Con algo o alguien durante la prestación del servicio.

**Reclamos:** Oposiciones que se formulan a una actuación considerada injusta. Exigencia de los derechos del usuario, relacionados con la prestación del servicio ofrecidos al cliente interno o externo.

**Sugerencia:** Comunicación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la empresa.

**Felicitación:** Es la manifestación de agradecimiento o satisfacción que hace un usuario o cliente por los servicios prestados.

**PQRSF:** Corresponde a la abreviatura de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones.

**Cliente:** Cualquier empresa u organización que tenga una relación comercial con la Empresa

**Cliente final:** Los clientes de nuestros clientes, quienes son usualmente los benefactores de nuestros productos.

**Colaborador:** Cualquier empleado/a que tenga trato directo con los clientes de nuestra empresa, o los clientes finales.

## RESPONSABLES DE TRAMITAR LA SOLICITUD

**Servicio al cliente:** Persona encargada de recibir la solicitud del cliente.

**Líder de calidad:** Es el responsable de analizar, evaluar y rechazar los productos por devolución, responder la queja, la petición y el reclamo.

**Sub gerente - Administradora:** Es el responsable de aprobar y supervisar los procesos de la Empresa.

**Gerente:** Encargado de gestionar con los clientes las formas de pago aprobar las decisiones finales y brindar las herramientas que faciliten la respuesta oportuna y directa de cualquier Devolución, Petición, Queja o Reclamo.

## DESARROLLO

Este procedimiento establece los mecanismos para atender las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones que presentan los clientes o consumidores de los servicios prestados por los procesos del sistema de gestión de calidad de **FITGOOD REAL NUTRITION S.A.S.**

Este procedimiento depende directamente del proceso de gestión comercial, servicio al cliente y el departamento de control de calidad de la compañía, los cuales deben garantizar el buen funcionamiento de este. Dentro del personal altamente capacitado, contamos con funcionarios que conocen ampliamente el desarrollo de las actividades y son idóneos para vincularse con el procedimiento de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones (PQRSF).

## OBLIGACIÓN DE LOS COLABORADORES

- 1- El colaborador debe responder oportunamente a las necesidades de los clientes.
- 2- El colaborador deberá ofrecer un óptimo servicio teniendo en cuenta todas las herramientas de trabajo que tiene a su disposición.
- 3- El colaborador deberá conocer las necesidades y expectativas tanto del cliente, como del cliente final.
- 4- Los colaboradores deberán buscar continuamente mejorar el servicio que ofrecen, realizando retroalimentación con el departamento de Gerencia de manera mensual, realizando una retroalimentación de las acciones realizadas durante el mes.

## RECEPCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES (PQRS)

**FITGOOD REAL NUTRITION S.A.S** ha dispuesto de los siguientes canales para la recepción de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones:

1. **Medio digital:** se disponen de un correo [servicioalcliente@medicalsystemplab.com](mailto:servicioalcliente@medicalsystemplab.com) donde el cliente deberá manifestar de manera expresa su PQRSF, información que le llegará directamente al área de servicio al cliente y está deberá remitirla al departamento de calidad o área a la cual es dirigida la PQRSF.
2. **Medio telefónico:** se cuenta con línea de comunicación celular 321 9434545

## TRAMITE DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS O SUGERENCIAS

El área de servicio al cliente en cabeza de la colaboradora **CINDY TORRES**, tras recibir el documento en físico o la queja a través de un medio electrónico, la analizará, detallará en los formatos y se la transmitirá al departamento o profesional directamente relacionado para que este realice su análisis y emita respuesta, documento que nuevamente decepcionará la titular del servicio al cliente quien emitirá respuesta formal a nombre de la Empresa se la enviará a los clientes.

## ANÁLISIS DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS O SUGERENCIAS

1. **Peticiones, Quejas y Reclamos:** El departamento de control de calidad analiza la PQRF en compañía del área técnica, los cuales proceden a implementar la acción correctiva de acuerdo al procedimiento y dejar documentado dicha implementación en el **formato PQRF**.
2. **Sugerencias:** El área de servicio al cliente, remite al área técnica en donde analizan las sugerencias recibidas y determinan si ameritan una acción de mejora o preventiva y dejando registro.}

## TÉRMINO DE SEGUIMIENTO Y RESPUESTA DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS O SUGERENCIAS (PQRS)

El departamento de servicio al cliente hace el seguimiento durante todo el proceso, desde la recepción inicial hasta la recepción de la respuesta del cliente. Y toda respuesta a petición, queja, reclamo o sugerencia no podrá sobrepasar un término máximo de diez (10) días hábiles desde que fue recibida.

## CONTROL DE LOS PROCEDIMIENTOS DE SERVICIO AL CLIENTE

El departamento de servicio al cliente y control de calidad elaborará un informe mensual sobre el estado de las peticiones, quejas, reclamos o sugerencias y es entregado al director técnico y al director general para su análisis.

Documento que será revisado con el Departamento de Gerencia, donde se realizará la retroalimentación de los casos activos dentro del mes, a partir de ese informe se toman las medidas necesarias para conseguir una mejora continua.