

## PROCEDIMIENTO SOLICITUD PQRS

### 1. OBJETIVO

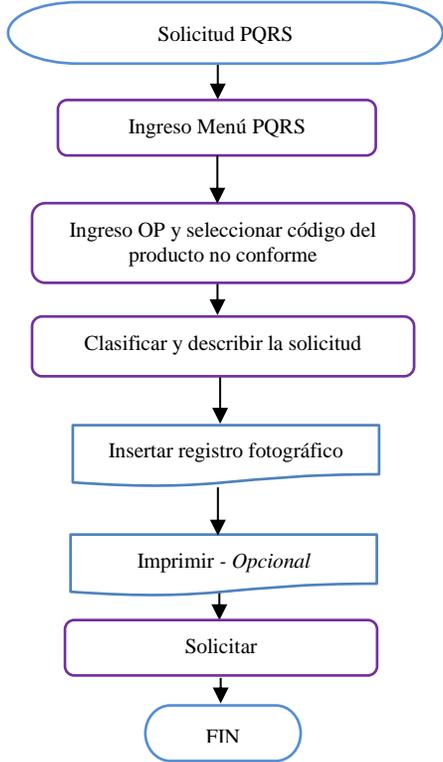
Establecer la metodología para recibir y solucionar peticiones, quejas, reclamos o sugerencias de productos no conformes.

### 2. ALCANCE

El alcance de presente procedimiento abarca las solicitudes PQRS provenientes del cliente, el asesor comercial y el ejecutor del proyecto

- 
- El asesor comercial y/o ejecutor es el responsable de recibir las PQRS durante el desarrollo del proyecto y tramitar al área de producción.
- El instalador es responsable de informar al asesor comercial o el ejecutor en el menor tiempo las No Conformidades que presente el producto.

### 3. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

Actividad	Descripción de Actividad	Responsable
	1. Ingreso al módulo: Usuario y clave	Asesor comercial Ejecutor
	2. Asignación automática de consecutivo y fecha de solicitud	Sistema SISPRO
	3. Al ingresa la OP, automáticamente el sistema relaciona los datos del cliente Y los productos solicitados con la OP de referencia	Asesor comercial Ejecutor
	4. Realizar la clasificación de la posible causa y describir la No Conformidad	Asesor comercial Ejecutor
	5. Insertar registro fotográfico (preferiblemente formato PDF menor a 5Mb)	Asesor comercial Ejecutor
	6. Generar soporte en físico de la solicitud formato PDF - <i>Opcional</i>	Asesor comercial Ejecutor
	7. Al solicitar el sistema envía el requerimiento de Producto No Conforme a la planta de producción para dar trámite	Sistema SISPRO
	8. Dentro de los <b>dos</b> días posteriores se informará al solicitante de la PQRS el plan de fechas	Producción

	9. La atención de la solicitud PQRS se realizará por orden de ingreso al sistema, remitiendo las órdenes respectivas a las áreas de almacén, compras, metalmecánica y maderas.	Producción
--	--	------------

## 2.1. DESCRIPCIÓN DE CAUSAS

Las causas de la PQRS se clasifican en:

- Acabado Madera
- Acabado metalmecánica
- Diseño
- Golpe
- Daño en transporte
- Daño silla
- Corredera/cerradura
- Pantalla defectuosa
- Faltante
- Dimensiones
- Otro

## 2.2. CORREO DE ATENCIÓN

Las observaciones referentes a Productos No Conformes serán atendidas a través del correo [atencionalcliente@famoc.net](mailto:atencionalcliente@famoc.net) , dónde el área de instalaciones y calidad tendrán acceso para dar trámite.

No se realizará el trámite oportuno a las solicitudes que no se hayan registrado en el módulo *Solicitud PQRS*

## 4. REGISTROS ASOCIADOS

- Formato SISPRO: Solicitud PQRS
- F-GC-05 Acta de Entrega Proyecto

## 5. CONTROL DE CAMBIOS

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
María Paula Gómez Jefe de Calidad	Luis Fernando Gomez Gerencia de Comercial	Luis Fernando Gomez Gerencia de Comercial

FECHA	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN
01 de Agosto de 2017	00	P-GCO-01 Proceso PQRS – POSVENTA - <i>Obsoleto</i>
Julio 2018	1	P-GP-01 Procedimiento solicitud PQRS – <i>Vigente</i>
Mayo 2019	2	Se elimina el informe de respuesta PQRS