

	<b>PROCEDIMIENTO DE SOPORTE PARA EL MANEJO DE SUGERENCIAS Y QUEJAS/ RECLAMOS</b>	<b>Código MP-06</b>
---	--	-------------------------

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTO ASOCIADO	TIEMPO (días hábiles L-V)
Interesado	Envío de la solicitud a NaturaCert	PS-01	0
↓			
Área Comercial y de Comunicaciones	Respuesta de confirmación de recepción de la solicitud al cliente y envío a la DE y área de calidad	Correo Electrónico	2
↓			
Dirección Ejecutiva y Área de Calidad	Revisión del formato PS-01 para identificar el (las) área(s) encargadas de la solución y envío del mismo a los responsables.	PS-01 y correo electrónico	5
↓			
Área(s) encargada(s)	Análisis del formato PS-01 por parte del (las) área(s) encargadas y formulación plan de acción a que haya lugar.	PS-01	7
↓			
Área(s) encargada(s)	Implementación del plan de acción y/o preparación de la respuesta al cliente y envío a la Dirección Ejecutiva	PS-02	15
↓			
Dirección Ejecutiva	Envío de la respuesta al cliente	Carta y correo electrónico	18
↓			
Cliente	Retroalimentación por parte del cliente	Correo electrónico	20

Una sugerencia, queja o reclamo se podrá realizar por vía telefónica cuando existan limitaciones tecnológicas que impidan el diligenciamiento del formato PS-01 Reporte de sugerencias, quejas/ reclamos, para ello, el interesado se debe comunicar con la oficina de **NaturaCert** a los teléfonos (1) 7434296/7 o al celular 3203053713 en donde un funcionario de **NaturaCert** diligenciará este documento con la información de la sugerencia, queja o reclamo dejando constancia en el campo de firma de que esta información fue recibida vía telefónica, indicando la hora y el nombre de la persona que atendió la llamada.

Un funcionario de **NaturaCert** o un tercero también podrá diligenciar el formato en nombre de la persona que quiere enviar la sugerencia, queja o reclamo; en este caso deberán escribirse en el campo de la firma los siguientes datos: nombre del tercero, número de identificación y teléfono de contacto, aclarando que diligenció el formato en nombre del interesado.