

VERSIÓN: 1 FECHA DE EMISIÓN: 2013-08-28 PAGINA: 1 de 1	COMUNICADO	
	CÓDIGO: TH-FO-014	

PROCESO DE TRATAMIENTO DE QUEJAS	
1. REPORTE DE LA QUEJA	<p>Todas las partes interesadas de MK Inversiones Limitada pueden reportar sus quejas por cualquiera de los siguientes medios:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Correo electrónico: calidad@mkingeneria.co Y gerencia@mkingeneria.co • Página web: https://www.mkingeneria.co/ • Telefónico: 4177951, 3108161959. • Personalmente en nuestras instalaciones: Carrera 64 No. 5A-28
2. RECEPCIÓN Y RESPUESTA DE LA QUEJA	Todas las quejas luego de recibidas son notificadas al líder de proceso involucrado y registradas bajo un código único en una base de datos interna; posteriormente, en un término no mayor a 5 días hábiles se informa a la parte interesada la recepción de esta, relacionando dicho código para continuar con el respectivo tratamiento.
3. VALIDACIÓN DE LA QUEJA	La queja interpuesta por la parte interesada será analizada internamente por medio de la trazabilidad de la ejecución del producto y/o servicio y si es necesario con información suministrada por la parte interesada, con el fin de confirmar si la queja tiene validez o no.
4. CORRECCIÓN	Si la validación anterior muestra que la queja tiene validez, siempre que sea posible se procede a dar una solución inmediata a la parte interesada.
5. INVESTIGACIÓN Y DETERMINACIÓN DEL PLAN DE ACCIÓN	Se analizarán las diferentes causas que permitieron que se generara la queja y dependiendo de estas, se determina un plan de acción que evite que el problema detectado vuelva a presentarse. Adicionalmente, es necesario identificar la necesidad de abrir un producto y/o trabajo no conforme, acción correctiva, riesgos y oportunidades de mejora, de acuerdo con los procedimientos internos.
6. NOTIFICACIÓN AL CLIENTE	Como resultado del recopilado de la validación, corrección, investigación y plan de acción, se genera un informe dando una respuesta completa a la parte interesada, en un término no mayor a 15 días hábiles posterior a la respuesta de la queja. Adicionalmente, durante el progreso, resultado y cierre del tratamiento de la queja se seguirá notificando a la parte interesada por correo electrónico.
7. SEGUIMIENTO A LAS QUEJAS	El seguimiento a las quejas se realiza mensualmente en indicadores de gestión para garantizar el oportuno tratamiento.

Dirigido a	Partes interesadas	Fecha	2021-07-08
Quien comunica	Paola Jiménez Martínez	Cargo	Coordinadora de calidad
Objetivo del Comunicado	Disponer de una descripción del proceso de tratamiento de quejas para cuando lo solicite cualquier parte interesada.		