

PROCEDIMIENTO PQR- APELACIONES

ISO/IEC 17024:2013

CONTENIDO

1. OBJETIVO.....	3
2. ALCANCE	3
3. DEFINICIONES	3
4. CONTENIDO	3

1. OBJETIVO

Establecer los parámetros del CENTRO INTERNACIONAL DE MAQUINARIA PESADA DPL SAS para la correcta recepción, seguimiento y trámite de las Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR) presentadas, con el fin de garantizar una pronta solución al cliente dentro de los tiempos establecidos por la Superintendencia de Industria y Comercio.

2. ALCANCE

El presente documento y sus instrucciones están dirigidos al Área de Servicio al Cliente del CENTRO INTERNACIONAL DE MAQUINARIA PESADA DPL SAS.

3. DEFINICIONES

PQR: (Petición, Queja, Reclamo): Es la manifestación verbal o escrita de la insatisfacción de un cliente por el presunto incumplimiento en cuanto a los términos y condiciones de garantía respecto al producto o por el servicio suministrado.

Apelación: Solicitud presentada por un candidato o persona certificada, para que se reconsidere cualquier decisión tomada por el organismo de certificación relacionada con su estado de certificación deseado.

4. CONTENIDO

Las PQR, son una de las actividades encomendadas al proceso de Servicio al Cliente donde son oportunamente atendidas y tramitadas. Todas las PQR se tratan y procesan de manera constructiva, imparcial y oportuna. Todas las apelaciones se tratan de manera constructiva, imparcial y oportuna.

ITEM	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	REGISTRO
1	Recepción PQR - Apelación	Toda PQR o apelación será atendida por el instituto mediante correo electrónico de forma verbal, telefónica. Esta será registrada y clasificada en su respectivo archivo.	PQR-Apelación FOR-17 Consolidado PQR-Apelación FOR-18
2	Validación	Reunir y verificar toda la información necesaria para validar la PQR o apelación. Se tendrá un plazo máximo de 15 días hábiles a partir de su recepción para dar respuesta al emisor de la PQR o apelación.	



ITEM	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	REGISTRO
		NOTA: Si la PQR o apelación no es válida, esta será notificada al emisor de la Misma	
3	Investigación	Realizar los respectivos estudios para identificar la(s) causa(s) que dieron lugar a la PQR o apelación (causa raíz). Los estudios de la PQR o apelación deberán realizarse por el personal que no allá intervenido en el proceso de certificación del aspirante.	Formato acción correctiva - preventiva- mejora FOR-20
4	Toma de acciones	Generar según aplique la corrección respectiva y estudio para identificar el plan de acción para eliminar la causa raíz de la PQR o apelación recibida. Estos planes de acción serán aprobados por la Gerencia General. Las PQR y apelaciones se tratan de manera, constructiva, imparcial y oportuna.	Formato acción correctiva - preventiva- mejora FOR-20
5	Notificación	Una vez se tenga los elementos de la validación y/o investigación, se elabora la carta de respuesta que es entregada al Director General para el proceso de revisión, calidad y firma.	
6	Seguimiento – Registros	Continuamente se realiza seguimiento de los planes de acción los cuales quedaran consignados en su respectivo formato	
7	Cierre	Se verifica que el plan de acción elimine la causa raíz del problema presentado.	Formato acción correctiva - preventiva- mejora FOR-20
8	Respuesta cliente	Se comunica al emisor de la PQR o apelación del cierre eficaz de la misma	

Nota 1: La presentación, investigación y decisión sobre las apelaciones deben tratarse evitando acciones discriminatorias contra la persona que apele.

Nota 2: El proceso de tratamiento de quejas debe tener en cuenta los requisitos de confidencialidad a lo que respecta a la persona que se queja y a su objeto.

5. ANEXO

[FOR-17](#) PQR-Apelación

[FOR-18](#) Consolidado PQR- Apelación

[FOR-20](#) Formato acción correctiva -preventiva- mejora

CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
24 agosto 2020	01	Creación del documento
25 febrero 2022	02	Se incluyo párrafo de sobre el tratamiento de la apelación
15 noviembre 2022	03	Se ajustaron las definiciones del procedimiento.
ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO PÓR:
Diego Trujillo Coordinador Calidad	Lizeth Avendaño Supervisor Calidad	Daniel Páez Gerente General