

PROCEDIMIENTO CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES Y PQR

Código: PR-D2-04 Fecha: 2017/10/24 Versión: 012



1. OBJETIVO

Definir el proceso para identificar, documentar y dar tratamiento a las Salidas No Conformes y PQR (Petitionen, Quejas y Reclamos), a fin de prevenir su uso no intencionado y tomar las acciones correspondientes.

2. ELEMENTOS DE VERIFICACIÓN

- Estado y eficacia de cierre de las Salidas No Conformes
- Estado y eficacia de cierre de las PQR

3. ALCANCE

Aplica a los productos y servicios de los procesos del SGI de la Institución.

4. REFERENCIAS

- FT-D2-03 Presentación de PQR
- OT-D2-07 Plan de Calidad Legal
- OT-D2-09 Criterios Documentación Salidas No Conformes

5. DESCRIPCIÓN

5.1. Salidas No Conforme

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1. Detectar la Salida No Conforme: Los funcionarios son los encargados de revisar y detectar cualquier Salida No Conforme, producto del no cumplimiento de los requisitos del servicio, organizacionales o Legales.	Funcionarios	
2. Documentar la Salida No Conforme Sin demora injustificada, el funcionario que detecta la Salida No Conforme, debe registrarlo en el aplicativo SII o Daruma según corresponda, explicando la situación presentada y las causas de su ocurrencia.	Funcionarios	SII Daruma
3. Tratamiento Salida No Conforme: El funcionario asignado para solucionar, debe llevar a cabo el tratamiento de acuerdo al tipo de Salida No Conforme, explicando las acciones tomadas que permitieron corregir la situación presentada.	Funcionario Asignado para la Solución	SII Daruma
4. Tratamiento Adicional: Si se determina que la Salida No Conforme requiere tomar acciones de carácter estructural (adecuación de procesos, instalaciones, etc.), estas deben documentarse en el módulo de Planes de Acción del Aplicativo Daruma.	Funcionario Asignado para la Solución	Daruma

PROCEDIMIENTO CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES Y PQR

Código: PR-D2-04 Fecha: 2017/10/24 Versión: 012



ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
5. Seguimiento: Mensualmente en el Comité de Calidad se hará la revisión de las Salidas No Conformes presentadas, para su análisis y toma de acciones.	Comité de Calidad	Acta

5.2. PQR

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1. Recepción PQR Las PQR de los Clientes o Usuarios, serán recibidas a través de los siguientes canales establecidos: Presencial: En las instalaciones de la Cámara de Comercio de Tuluá. Vía telefónica o FAX: Mediante las líneas telefónicas 224 40 30 y 224 43 44, Ext. 122 – 125. Vía Internet: Por medio de la Página Web www.camaratuluá.org sección PQR.	Funcionarios Aux. Administrativa Asistente Sistemas Integrados	FT-D2-03 Correo Electrónico
2. Documentar PQR: Sin demora injustificada, el funcionario que recibe la PQR debe reportarlo a la Ventanilla Única o Gestión de Calidad para su registro.	Funcionarios	FT-D2-03
3. Gestión de la Respuesta: El funcionario asignado para solucionar, debe dar tratamiento a la respuesta. De tratarse de una queja o reclamo sobre un colaborador, la situación debe presentarse y tratarse con la Directora Administrativa y Financiera.	Funcionario Asignado para la Solución Directora Administrativa	
4. Respuesta Cliente o Usuario: Se enviará según medio de recepción de la PQR, la respuesta correspondiente al suceso o situación presentada, guardando copia de la respuesta dada.	Director Jurídico Directora Administrativa Coordinador de Calidad	Respuesta PQR
5. Tratamiento Adicional: Si se determina que la PQR requiere una acción correctiva, preventiva o de mejora, esta debe documentarse en el módulo de Planes de Acción del Aplicativo Daruma.	Funcionario Asignado para la Solución	Daruma
6. Seguimiento Cierre PQR: Periódicamente se realiza seguimiento al cierre y documentación de las PQR registradas, evitando el no cumplimiento a los tiempos de respuesta.	Coordinador de Calidad	Correo Electrónico
7. Análisis PQR: Mensualmente en el Comité de Calidad se hará la revisión de las PQR presentadas, para su análisis y toma de acciones.	Comité de Calidad	Acta

PROCEDIMIENTO CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES Y PQR

Código: PR-D2-04 Fecha: 2017/10/24 Versión: 012



6. TIPO DE SERVICIO NO CONFORME Y TIEMPOS DE RESPUESTA

- 6.1. Servicio No Conforme:** Incumplimiento de un requisito del servicio, error detectado por los funcionarios en la realización de una actividad. (15 días hábiles).
- 6.2. Correcciones:** Solicitudes de cambios de forma en un registro, por errores de diligenciamiento o tipificación (8 días hábiles).
- 6.3. Solicitud Técnica:** Reporte de una falla técnica que requiera la asistencia de la coordinación de sistemas. (Varía según falla).

7. TIPO DE PQR Y TIEMPOS DE RESPUESTA

- 7.1. Derechos de Petición:** Son las peticiones reconocidas a favor de los usuarios de los servicios de la Cámara de Comercio de Tuluá, para dirigirse por escrito a sus funcionarios y observar ante ellos algún requerimiento o solicitud que le interese al usuario (15 días hábiles).
- 7.2. Quejas:** Manifestaciones de inconformidad con alguien de la Cámara, en la prestación de un servicio de Registros Públicos y demás servicios ofrecidos (15 días hábiles).
- 7.3. Reclamos:** Oposiciones que se formulan a una actuación considerada injusta. Exigencia de los derechos del usuario, relacionados con la prestación de los servicios que se ofrecen al público (15 días hábiles).
- 7.4. Felicitaciones:** Es la manifestación que expresa el agrado o satisfacción con un funcionario o con el proceso que genera el servicio (15 días hábiles).
- 7.5. Solicitud Externa:** Solicitud de información realizada por el usuario, asociadas con consultas sobre servicios registrales o aspectos relacionados con las demás funciones de la Cámara de Comercio (10 días hábiles).

8. DE LAS PETICIONES VERBALES

- a. El derecho de petición verbal, es un derecho fundamental de los ciudadanos y un deber para la Cámara de comercio, amparado en la Constitución Política y en el artículo 2.2.3.12.1. y siguientes del Decreto 1166 de 2016, el cual incorporó el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto Único 1069 de 2015.
- b. El ejercicio del derecho de petición verbal en la Cámara de Comercio de Tuluá, no puede usarse para iniciar una operación de registro prevista en las normas que regulan la operación registral, éstas continúan reglamentadas en las normas especiales y particularmente por lo establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio. En estos eventos, la Cámara de Comercio de Tuluá responderá al usuario informando sobre el procedimiento a seguir para iniciar un trámite registral.
- c. La Cámara de Comercio de Tuluá, recibirá peticiones verbales sobre asuntos del ámbito privado, consultas asociadas sobre los servicios registrales o aspectos relacionados con las demás funciones que estén relacionados con el ejercicio de los derechos fundamentales del peticionario o de un tercero
- d. De conformidad con lo dispuesto en el Decreto 1166 de 2016, incorporado al Decreto Único 1069 de 2015, la recepción de las peticiones verbales telefónicas o presenciales se realizará mediante

PROCEDIMIENTO CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES Y PQR

Código: PR-D2-04 Fecha: 2017/10/24 Versión: 012



- la ventanilla única de esta Cámara de Comercio, al teléfono 224 40 30 y 224 43 44 Ext. 125, ubicada en el área administrativa, segundo piso.
- e. Las peticiones recibidas verbalmente serán transcritas directamente, dejando constancia de su radicación. De ser requerido por la persona, se le entregará el formato FT-D2-03 Presentación de PQR, elaborado con base en lo dispuesto en el Decreto 1166 de 2016.
 - f. La Cámara de Comercio publicará en el portal institucional y en las carteleras oficiales, el procedimiento y los canales adoptados para la recepción, radicación y trámite de las peticiones verbales.
 - g. La Cámara de Comercio recibirá derechos de petición verbales de personas que pertenecen a comunidades que hablen una lengua nativa o un dialecto oficial de Colombia. Para este efecto, se dejará constancia de este hecho en la radicación de la solicitud (Descripción), se grabará la petición en cualquier medio tecnológico o electrónico, y buscará el intérprete correspondiente para proceder a su traducción y respuesta.
 - h. Las personas con discapacidad, protección especial o personas de la tercera edad, pueden presentar y radicar peticiones verbales ante esta Cámara de Comercio, para este efecto se tiene considerado la atención prioritaria como mecanismo de accesibilidad.
 - i. La radicación de Peticiones Verbales deberá contener como mínimo:
 - a) Nombre y apellido del solicitante, representante o apoderado si es del caso.
 - b) Documento de identidad, dirección física o electrónica donde recibirá la correspondencia, fax, si el usuario lo desea.
 - c) Si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, debe indicar su dirección electrónica.
 - d) Objeto de la petición y razones en que la fundamenta.
 - e) Relación de los documentos que se anexan.
 - f) Nombre e identificación de quien recibe y radica la petición
 - g) Constancia expresa de que la petición se formuló verbalmente.
 - h) Si el peticionario lo solicita, la Cámara le entregará copia física de la petición.
 - j. La petición verbal se radicará aun cuando el solicitante no presente las razones en que fundamenta la solicitud o no acompañe los documentos e información requerida por la Ley para formular dicha petición, en tal caso, la Cámara de Comercio de Tuluá procederá de conformidad con lo establecido en el artículo 17 de la Ley 1755 de 2015.
 - k. La respuesta se puede dar en el acto de su presentación, en este evento la Cámara de Comercio, indicará la respuesta de manera expresa en la respectiva constancia de radicación.
 - l. Cuando la respuesta a la solicitud verbal consista en orientación sobre el lugar al que debe dirigirse el solicitante para obtener la información, no se dejará constancia, ni radicado de la petición de información.
 - m. La respuesta a peticiones presentadas verbalmente sobre el acceso a la información que trata la Ley 1712 de 2014, serán radicadas y remitidas a la persona responsable de su contestación.

9. HABEAS DATA – Decreto 1377 de 2013, Art 15 y 16

Cualquier solicitud que se hace a la Cámara de Comercio de Tuluá es un **Derecho de petición**, tratándose de solicitudes por tratamiento de datos personales, se tomará como un **Reclamo**, igualmente se identifican estas solicitudes como Reclamo en trámite hasta tanto sea resuelto por la institución.

PROCEDIMIENTO CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES Y PQR

Código: PR-D2-04 Fecha: 2017/10/24 Versión: 012



Artículo 15. Reclamos. *El Titular o sus causahabientes que consideren que la información contenida en una base de datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en esta ley, podrán presentar un reclamo ante el Responsable del Tratamiento o el Encargado del Tratamiento el cual será tramitado bajo las siguientes reglas:*

1. El reclamo se formulará mediante solicitud dirigida al Responsable del Tratamiento o al Encargado del Tratamiento, con la identificación del Titular, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección, y acompañando los documentos que se quiera hacer valer. Si el reclamo resulta incompleto, se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción del reclamo para que subsane las fallas. Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.

En caso de que quien reciba el reclamo no sea competente para resolverlo, dará traslado a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará de la situación al interesado.

2. Una vez recibido el reclamo completo, se incluirá en la base de datos una leyenda que diga "reclamo en trámite" y el motivo del mismo, en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Dicha leyenda deberá mantenerse hasta que el reclamo sea decidido.

3. El término máximo para atender el reclamo será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atender el reclamo dentro de dicho término, se informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su reclamo, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

Artículo 16. Requisito de procedibilidad. *El Titular o causahabiente sólo podrá elevar queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio una vez haya agotado el trámite de consulta o reclamo ante el Responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento.*

10. GENERALIDADES

- 10.1.** Cuando la Cámara de Comercio de Tuluá, no sea competente para tramitar las PQR presentadas, el funcionario encargado de la recepción y radicación, informará al peticionario en el mismo acto de recepción y lo orientará para que presente su petición ante la autoridad correspondiente. Si no existe autoridad competente así lo informará al peticionario.
- 10.2.** Todos los funcionarios son responsables por facilitar la documentación de PQR y promover este sistema. Los líderes de proceso o su contingencia documentada son los responsables del cierre a los PQR que le sean remitidos.
- 10.3.** El procedimiento establecido atiende la circular única expedida por la Superintendencia de Industria y Comercio, mediante la cual se establece una supervisión integral por parte del Ente Vigilante.
- 10.4.** La contestación emitida por la Cámara de Comercio de Tuluá en atención a Quejas y Reclamos, en ningún caso será objeto de algún procedimiento legal, debido a que es un trámite interno y no una actuación de carácter administrativo que esté sujeta a las normas del Código de Procedimiento Civil y Código Contencioso Administrativo. Respecto de peticiones, éstas serán objetos de recursos cuando definan una situación jurídica respecto de solicitudes relacionadas con el Registro

PROCEDIMIENTO CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES Y PQR

Código: PR-D2-04 Fecha: 2017/10/24 Versión: 012



Público.

- 10.5.** Si la presentación de un PQR no contiene los campos requeridos diligenciados por el cliente como descripción entendible del asunto, dirección o teléfono, la Cámara de Comercio de Tuluá no se hace responsable de su respuesta.
- 10.6.** Las Solicitudes técnicas deben solicitarse directamente a la Coordinación de Sistemas o su contingencia, cuando la falla requiera asistencia inmediata.
- 10.7.** Las Salidas No Conformes que requieran evidencia contable deben imprimirse para el Área Administrativa, con la firma del responsable del área.
- 10.8.** No se pueden tomar acciones para eliminar las no conformidades en los productos recibidos ya que no es posible alterar o modificar las características de los productos comprados. Estos sólo es competencia del fabricante o el proveedor.

11. DEFINICIONES

- **Concesión:** Autorización para utilizar o liberar un producto o servicio que no es conforme con los requisitos especificados.
- **Salida No Conforme:** Incumplimiento de un requisito del servicio.
- **SII:** Sistema Integrado de Información, plataforma de administración de los Registros Públicos.
- **Ventanilla Unica:** Oficina u organismos donde se centraliza la radicación y despacho de los tramites de una entidad, con el objetivo de facilitar la administración y seguimiento de los mismos.
- **Tratamiento de Servicio No Conforme:** Acción tomada para garantizar que el servicio sea conforme con los requisitos establecidos.
- **Peticiones verbales de forma presencial:** Son las solicitudes verbales presentadas personalmente en la sede principal y de Zarzal de la Cámara de Comercio de Tuluá.
- **Peticiones verbales por vía telefónica:** Son aquellas solicitudes formuladas a través de la línea telefónica de atención al usuario habilitada para tal fin.

12. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	EMISIÓN	SECCIÓN	MODIFICACIONES	MOTIVO
1	2004-07-24	Encabezado	PR-A1-04 a PR-D3-04	Evolución del SGC por líneas de servicios
2	2006-01-23	6.2, 6.3, 6.4	Descripción de la no conformidad, sus variantes y criterios	Definición de los no conformes
3	2006-06-23	5	Referencia del FT-D3-09	Uso del formato para análisis de causas
4	2007-01-23	6, 7	Revisión del proceso	Actualización del procedimiento
5	2008-08-11	2	Pasa de D3 a D2, se cambian indicadores por parámetros de control de los procedimientos	Actualización del Mapa de procesos
6	2011-10-12	todas	Se fusiona el procedimiento de No Conformes y PQR.	Implementación del SIRP a todos los procesos
7	2012-08-16	5	El SIRP envía correo-e a los usuarios asignados	Actualización del Software SIRP
8	2012-09-28	5	Tipos de entrada al SIRP	Reclasificación de tipo de No Conformidad
9	2013-05-27	7	Requerimientos Habeas Data	Decreto 1377 de 2013, Habeas Data
10	2013-09-26	Todo	Cambio de encabezado y caligrafía	Cambio de imagen corporativa

PROCEDIMIENTO CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES Y PQR

Código: PR-D2-04 Fecha: 2017/10/24 Versión: 012



VERSIÓN	EMISIÓN	SECCIÓN	MODIFICACIONES	MOTIVO
11	2015-12-31	5 y 7	Inclusión tratamiento PQR verbales, Separación proceso salida no conforme y PQR	Decreto 1166 de 2016, Peticione Verbales. Transición SGC ISO9001:2015

Proyectó: GESTIÓN DE CALIDAD	Aprobó: PRESIDENTE EJECUTIVO
	Aprobó: DIRECTOR JURÍDICO
Revisó: DIRECTORA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	Aprobó: DIRECTORA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA
	Aprobó: DIRECTOR DE DESARROLLO EMPRESARIAL