1. <u>OBJETO:</u> Establecer los mecanismos para identificar, reportar y dar gestión a las peticiones, quejas y reclamos, hasta el cierre efectivo de los mismos.	**2. <u>ALCANCE</u>:** Contempla todas las PQR reportadas en los almacenes directos asociados a los productos y/o servicios que se comercializan, así como la atención prestada y las situaciones asociadas a la protección y conservación del medio ambiente.	**3. <u>RESPONSABLES</u>:** **Cumplimiento:** Gerente sucursal SMDC/ jefe postventa almacenes / jefe de Taller / Asesor Comercial / Almacenista / Agente contact center / Asesor de zona de servicio técnico / Coordinador de zona Comercial **Supervisión:** Gerente Comercial / Coordinador Comercial/ Gerente Almacenes directos / Coordinador Contact Center/ Gerente Jurídica /Jefe Jurídica. **Actualización:** Coordinador contact center **Revisa:** Auditoría Interna **Aprueba:** Dirección Administrativa **Publica:** Coordinador SGI

TABLA DE CONTENIDO

4. CONTENIDO 2
4.1. Clasificación de PQR´s 2
4.2. Mecanismo o canal para reportar PQR´S 2
4.3. Registro de PQR´S 3
4.4. Tratamiento de PQR´S 4
5. FLUJOGRAMA DE LA GESTIÓN DE PQRs EN SMDC 4
5.1.1. Agente de Servicio al cliente 4
5.1.2. Agente de Servicio al cliente 5
5.1.3. Gerente Sucursal (Almacén Directo) 5
5.1.4. Gerente Sucursal 5
5.1.5. Departamento Jurídico 6
5.1.6. Gerente Sucursal 6
5.1.7. Gerente Sucursal (Almacén Directo) 6
5.1.8. Servicio al cliente 6
5.2. Identificación de PQR´S 7
5.3. Reporte a Superintendencia de Industria y Comercio -SIC 7
5.4. Indicadores 8
5.5. Tiempos de respuesta 8
6. DEFINICIONES 8
7. DOCUMENTOS RELACIONADOS 8

COPIA NO CONTROLADA

4. CONTENIDO

La atención oportuna de las PQR´s, y la satisfacción de los clientes para SMDC es una prioridad. Por ello, se ha establecido un mecanismo que permite identificar, registrar y establecer el tratamiento apropiado a cada una de las comunicaciones generadas por los clientes y/o consumidores, con el fin de dar respuestas claras, precisas, de fondo, dentro de los términos legales a sus manifestaciones y de manera congruente con lo solicitado y así, brindar al cliente un procedimiento adecuado de sus necesidades, generando el cumplimiento de mandatos legales como la defensa y protección del derecho fundamental de petición, para lo cual, se ha establecido la siguiente metodología:

4.1. Clasificación de PQR´s

Por la gestión de la organización, se reciben diferentes tipos de comunicaciones que se pueden clasificar como se describe a continuación:

- **Peticiones:** Solicitud formal de un cliente o consumidor que busca un servicio, acción o información específica que la empresa debe proporcionar. Las peticiones pueden incluir solicitudes de mantenimiento, reparaciones, actualizaciones de datos o información adicional sobre productos o servicios.
- **Quejas**: Expresión de insatisfacción por parte del cliente respecto a un producto o servicio recibido, que puede incluir situaciones inherentes con la calidad, el servicio al cliente, o cualquier aspecto que no haya cumplido con las expectativas del cliente o consumidor. Las quejas suelen requerir una resolución o una compensación.
- **Reclamos**: Requerimiento formal presentado por el cliente en la que se especifica una situación o problema que ha causado un perjuicio o insatisfacción, y se solicita una compensación, solución o corrección. Los reclamos suelen seguir un proceso formal y pueden implicar la revisión de políticas o procedimientos.
- **Consultas:** Solicitud de información o asesoramiento por parte del cliente sobre productos, servicios, procedimientos, o cualquier aspecto relacionado con la empresa. Las consultas buscan obtener respuestas para tomar decisiones informadas.
- **Felicitaciones:** Brindar manifestaciones de satisfacción por la asistencia recibida.
- **Sugerencias:** Propuesta, idea o comentario que presenta un cliente o consumidor para la mejora de un proceso o actividad relacionada con la adquisición de bienes de la marca o prestación de los servicios posventa.

4.2. Mecanismo o canal para reportar PQR´S

Para la recepción de las peticiones, quejas, reclamos y/o consultas en SMDC, dispone para sus usuarios los siguientes mecanismos con los responsables de recopilar la información:

MECANISMO	RESPONSABLE
Página Web: https://suzuki.com.co/contactanos/peticion-queja-o-reclamo y https://www.suzuki.com.co/canal-denuncias/PQRS	Contact Center
Correo Electrónico: servicioalcliente@suzuki.com.co	
WhatsApp Nacional: 3123739145	
Línea Gratuita 018000117898 - 3232540472 (Contact Center)	
Buzón de Sugerencias	Gerente Sucursal.
Correo Electrónico del Almacén Directo (Sucursal)	
Línea Telefónica de Atención de cada Almacén Directo (Sucursal)	
Forma Verbal	Gerente del almacén
Redes Sociales: Facebook, Twitter, e Instagram	Coordinador contenidos Digitales

COPIA NO CONTROLADA

Página Web https://suzuki.com.co/canal-denuncias con indicación de canales para denuncias relacionadas con PQRS, acoso laboral, acoso sexual laboral, actos de corrupción, soborno y conflictos de intereses, operaciones sospechosas de lavado de activos, seguridad en la cadena de suministro internacional, tratamiento de datos personales, código de conducta de los empleados de SUZUKI y libre competencia económica.	Cada departamento u Oficial, según listado en el portal https://suzuki.com.co/canal-denuncias

Nota: Para los casos relacionados con las denuncias recibidas por acoso laboral, acoso sexual laboral, actos de corrupción, soborno y conflictos de intereses, operaciones sospechosas de lavado de activos, seguridad en la cadena de suministro internacional, tratamiento de datos personales, código de conducta de los empleados de SUZUKI y libre competencia económica se seguirán los protocolos establecidos en el PROCEDIMIENTO PARA EL MANEJO DEL CANAL DE DENUNCIAS EN LA PAGINA WEB (P-GTR-004).

4.3. Registro de PQR´S

Independiente del mecanismo o canal que utilice el cliente para interponer la PQR, se debe proceder con el envío de la información por medio del correo electrónico al agente asignado de Servicio al Cliente en el Contact Center servicioalcliente@suzuki.com.co, quien realizará la respectiva radicación en el CRM por medio de la plataforma SAASCO, quien generara un número de radicado que, automáticamente se genera envío al cliente por mensaje de texto; seguidamente, el agente de Servicio al Cliente procederá a enviar la PQR al almacén o punto de venta correspondiente.

Nota: En caso que el consumidor desee voluntariamente, radicar la PQR en el almacén directo de forma verbal se deberá diligenciar el formato **F-ADM-008**, por parte del Gerente de la Sucursal (Almacén Directo) o quien éste delegue, en donde se expresará de manera exacta toda la información que expresa el cliente de manera verbal para posterior envío de manera escaneada a servicio al cliente al correo servicioalcliente@suzuki.com.co con copia a los correos coordinadorcontac@suzuki.com.co y jefecrm@suziki.com.co, para que posterior a ello se genere el radicado correspondiente a la PQR
Dentro de la información requerida para diligenciar el formato **F-ADM-008, serán necesarios como mínimos los siguientes datos:**

- Nombre completo, teléfono, correo electrónico e identificación de quien instaura la. PQR. Así como el canal de comunicaciones para radicar su respuesta a la PQR.
- Producto o servicio del cual expresa su solicitud verbal.
- Almacén Directo o punto de venta relacionado con los fundamentos de hecho en la PQR.
- Información del producto (modelo, placa, # motor, Identificación VIN, Kilometraje, línea comercial), si aplica o servicio posventa.
- Descripción, clara y concisa del motivo de la presentación de la PQR.

COPIA NO CONTROLADA

4.4. Tratamiento de PQR´S

El agente de servicio al cliente, deberá enviar la PQR´s por correo electrónico, a los siguientes responsables para la oportuna gestión de una respuesta clara y de fondo a cada PQR's.

GESTION DE PQR´S REGISTRADAS POR EL CONTACT CENTER			
Establecimiento de comercio relacionado con la PQR.	**Proceso**	**Responsable del tratamiento**	**Responsables del seguimiento**
Almacenes Directos (Sucursales de SMDC)	Administración	Gerente Sucursal de SMDC	Gerente. Sucursal. Jefe de ventas almacenes y jefe administrativa almacenes. Gerente almacenes directos.
	Ventas		
	Repuestos		Asesor de Zona de Servicio Técnico. Gerente. Sucursal. Jefe Postventa almacenes. Coordinador repuestos. Gerente almacenes directos
	Taller		Asesor de Zona de Servicio Técnico. jefe Postventa almacenes. Gerente Servicio Técnico. Gerente almacenes directos.
Puntos de venta	Administración		Gerente Sucursal. jefe ventas almacenes y jefe administrativa almacenes Gerente almacenes directos
	Ventas		
	Repuestos		Gerente Sucursal Asesor de Zona de Servicio Técnico. Jefe Postventa almacenes Coordinador repuestos Gerente almacenes directos
	Taller		Gerente Sucursal. Asesor de Zona de Servicio Técnico. Jefe Postventa almacenes. Gerente de Servicio Técnico. Gerente almacenes directos.

La información sobre los datos de asesores de zona de servicio técnico y coordinador repuestos, será suministrada al Contact Center por los departamentos de servicio técnico o repuestos respectivamente y según aplique; la responsabilidad del asesor de zona de servicio técnico y/o coordinador de repuestos, será velar por la efectividad, cumplimiento y oportuna respuesta entregada al cliente por el Gerente Comercial dentro de los términos establecidos por la ley.

5. FLUJOGRAMA DE LA GESTIÓN DE PQR's EN SMDC

5.1.1. Agente de Servicio al cliente

COPIA NO CONTROLADA

Radica la PQR´s en la plataforma SAASCO o la que haga sus veces, lo asigna al Gerente de la Sucursal (Almacén Directo) o punto de venta, estableciendo un número de radicado a la PQR´s.

Si en el momento de realizar la radicación, el agente evidencia que se trata de la segunda reclamación por el mismo concepto y/o en la cual lo solicitado sea la devolución del dinero o el cambio del automotor, se garantizará que el consumidor tenga el concepto previo del fabricante, ensamblador, importador o representante del productor respectivo. Agotada la etapa indicada, si el consumidor considera que su PQR´s no ha sido resuelta satisfactoriamente, se le informará sobre la posibilidad de acudir ante las autoridades competentes en el tema, según las indicaciones de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio o la legislación vigente sobre la materia.

5.1.2. Agente de Servicio al cliente

Asigna por plataforma SAASCO o la que haga sus veces, la PQR´s radicada al Gerente de la Sucursal (Almacén Directo) o representante del punto de venta, jefe y Gerente del área correspondiente de acuerdo a la clasificación de la PQR y asesor de zona de servicio técnico y/o coordinador de repuestos que corresponda.

5.1.3. Gerente Sucursal (Almacén Directo)

Redacta la respuesta al consumidor, incluyendo los soportes que correspondan de acuerdo al motivo:

- **Ventas**: Reserva de futura firmada, recibos de caja, acta de entrega firmada, factura, se deberá enviar al departamento jurídico la proyección de respuesta junto con los anexos hasta el sexto día (6) contado desde la fecha de radicación.
- **Taller**: Ordenes de trabajo, Reporte de garantía, fotos, Reporte de STP, acta de entrega a satisfacción.
- **Repuestos**: Cotizaciones.

Nota: se podrá solicitar algún documento o soporte adicional a los anteriormente nombrados, dependiendo la respuesta que se le deba dar al cliente.

- Para las PQR´s que no involucren revisión por parte de STP: El gerente del almacén debe realizar la asignación a través de la plataforma SAASCO o la que haga sus veces, la gestión de revisión del borrador de respuesta al departamento jurídico, hasta el sexto (6) día contado desde su recepción.

- Para las PQR´s que requieren revisión y aprobación de STP: El gerente del almacén debe realizar la asignación a través de la plataforma SAASCO o la que haga sus veces, la gestión de revisión del borrador de respuesta al departamento de STP, hasta el sexto (6) día contado desde su recepción, y al décimo (10) día, se asignará a través de la plataforma SAASCO o la que haga sus veces, al departamento jurídico para su última validación.

- Para PQR´s que involucren asuntos de repuestos: El gerente del almacén debe realizar la asignación a través de la plataforma SAASCO o la que haga sus veces, la gestión de revisión del borrador de respuesta al departamento de repuestos, hasta el sexto (6) día contado desde su recepción, y al décimo (10) día, se asignará a través de la plataforma SAASCO o la que haga sus veces, al departamento jurídico para su última validación.

5.1.4. Gerente Sucursal

Recibe del Asesor de zona de servicio técnico o del coordinador de repuestos a través de la plataforma SAASCO o la que haga sus veces, el borrador de respuesta, procede a realizar revisión final y corrección de acuerdo a las observaciones realizadas; posteriormente, se asignará a través de la plataforma SAASCO o la que haga sus veces, al departamento jurídico la proyección de respuesta para su revisión hasta el décimo (10) día contado desde su recepción.

COPIA NO CONTROLADA

5.1.5. Departamento Jurídico

Los casos en los que se requiera visto bueno por parte de STP y repuestos, se recibirá la proyección de respuesta el décimo (10) día contado a partir de su recepción, a través de la plataforma SAASCO o la que haga sus veces.

Los casos en los que no se requiera del visto bueno por parte de STP o repuestos, serán recibidos el sexto (6) día contado a partir de su recepción, a través de la plataforma SAASCO o la que haga sus veces.

Posteriormente, será asignado través de la plataforma SAASCO o la que haga sus veces, al Gerente de la Sucursal (Almacén Directo), para enviar al peticionario.

En caso de que el Gerente de la Sucursal (Almacén Directo), note cambios necesarios a la respuesta que ya cuenta con el visto bueno de las áreas, deberá notificarlo para su revisión y gestión de aprobación interna. Ningún Gerente de Sucursal (Almacén Directo) podrá modificar el contenido de las respuestas validadas por el Departamento de Servicio Técnico, Repuestos y/o el Departamento Jurídico.

5.1.6. Gerente Sucursal

Envía respuesta a la cliente firmada por correo electrónico y/o correo certificado. En cualquier caso, el Gerente Sucursal (Almacén Directo) deberá aportar a servicio al cliente, el soporte de envío y la respuesta presentada para su cierre en SAASCO.

5.1.7. Gerente Sucursal (Almacén Directo)

Después de enviar la respuesta al cliente, debe cargar a través de la plataforma SAASCO o la que haga sus veces, el reporte de análisis y causas, diligenciando el documento **F-CCA-002,** asignando al agente de servicio al cliente, en un término máximo de tres (3) días hábiles después de haber enviado respuesta al cliente para proceder con su cierre en CRM.

5.1.8. Servicio al cliente

Debe revisar la constancia de envío de la respuesta y realiza el cierre de la misma con el reporte de análisis adjunto en la plataforma SAASCO o la que haga sus veces.

COPIA NO CONTROLADA

5.2. Identificación de PQR´s

En la atención de PQR´s se clasifica y subclasifica para dar tratamiento y reportar a Industria y Comercio. En la tabla que se presenta a continuación se presentan las opciones para clasificar las PQR´s:

Subclasificación de PQRs
Fallas en motor, caja, transmisión y embrague
Fallas en la suspensión
Fallas en inyección, electricidad y electrónica
Fallas en los frenos
Calidad (Acabados - lamina y pintura)
Suministro de repuestos
Disponibilidad de producto
Servicio al cliente
Costo
Afectación al medio ambiente
Administrativo (Demoras - tramites - requisitos)
Publicidad engañosa / errada
Ambiental - emisiones
Ambiental - ruido
Otros

Clasificación de PQRs
Procesos administrativos en almacenes
Procesos de ventas en almacenes
Calidad
Crédito y cartera
Mala atención
Servicio técnico
Repuestos

5.3. Reporte a Superintendencia de Industria y Comercio -SIC

A medida que va realizando el registro en el "Aplicativo de PQR", éste automáticamente consolida la información para reportar en el formato de Industria y Comercio "Consolidado de Peticiones, Quejas y Reclamos 3010-F02 de la SIC", es responsabilidad del Gerente Comercial y/o Administrador Comercial cada tres meses enviar este consolidado a Servicio Técnico en Planta Ensambladora.

Industria y Comercio

CONSOLIDADO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

Nota: Si durante el trimestre no presentan PQR´s el Contac Center debe notificar por medio de una carta a Servicio Técnico y Jefatura de Almacenes.

COPIA NO CONTROLADA

Cada tres meses el departamento de Servicio Técnico en Planta Ensambladora compara la información recibida de los almacenes con la información del aplicativo la cual está consolidada en el archivo de Indicadores de PQR para proceder a realizar el respectivo reporte ante la SIC.

5.4. Indicadores

Desde los almacenes directos, se consolida la información correspondiente a las PQR en el aplicativo, el cual emite indicadores de gestión que permiten evaluar y hacer seguimiento desde Planta Ensambladora a la gestión de cada almacén en el tratamiento de las PQR.

Los indicadores tales como tiempos de respuesta, estado de las peticiones, quejas y reclamos, conformidad por parte del cliente en el cierre de las PQR, se pueden visualizar en SAASCO en la visual de DIRECTOR, PQRs.

Desde el Contact Center el Agente de Servicio al Cliente envía semanalmente el reporte consolidado, de las PQR recibidas y tramitadas de los almacenes con los respectivos días hábiles corridos para cada respuesta.

5.5. Tiempos de respuesta

En cumplimiento a la ley o normatividad de Industria y Comercio, se debe dar respuesta a todas la PQR en los tiempos establecidos, así:

- **Queja:** 15 días hábiles
- **Reclamos:** 15 días hábiles
- **Solicitudes:** 15 días hábiles
- **Solicitudes de Copias (documentos):** 10 días hábiles.
- **Consultas:** 15 días hábiles

6. DEFINICIONES

El presente procedimiento no genera definiciones.

7. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- Instructivo Manejo de aplicativo PQR (**I-ADM-002)**
- Reporte análisis y causas **(F-CCA-002)**
- Reporte de PQR **(F-ADM-008)**
- Procedimiento para el manejo del canal de denuncias en la página web **(P-GTR-004)**

COPIA NO CONTROLADA