

APPLUS K2.

K2 INGENIERIA S.A.S / ORGANISMO EVALUADOR DE LA CONFORMIDAD.

Servicios de Ensayo Ambiental y Calibración

Política de Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR)

En nuestro Organismo Evaluador de la Conformidad (OEC) estamos comprometidos con la mejora continua, la satisfacción de nuestros clientes y la transparencia en la prestación de los servicios de **ensayos ambientales** y **calibraciones**. Por ello, disponemos de un mecanismo accesible para la recepción y gestión de Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR), aplicable a todas las partes interesadas.

Alcance de la Política

Esta política aplica a toda parte interesada en la gestión y servicios del OEC:

- **Clientes externos e internos**
- **Terceros** (proveedores, autoridades, comunidad, etc.)
- **Personal del OEC**

Definiciones

**Petición:**

Solicitud mediante la cual una parte interesada requiere una acción específica por parte del OEC, ya sea relacionada con la operación, la administración, la prestación del servicio o el suministro de información.

**Queja:**

Expresión de inconformidad relacionada con las acciones u omisiones del OEC y su impacto sobre la percepción de calidad, oportunidad, objetividad o transparencia del servicio.

**Reclamo:**

Manifestación de no conformidad respecto de los servicios recibidos, el incumplimiento de compromisos adquiridos, o la afectación causada por

decisiones o resultados asociados al servicio. También incluye apelaciones frente a decisiones técnicas emitidas por el OEC.

### **Confidencialidad y Manejo de la Información**

Toda comunicación recibida a través del canal de PQR será tratada bajo estrictos criterios de **confidencialidad**, protegiendo la identidad y la información aportada por quien la presenta.

Solo el personal estrictamente necesario participará en su análisis y gestión, manteniendo la **imparcialidad** requerida por los servicios acreditados.

### **Proceso de Gestión de PQR**

El OEC garantiza:

- La **confirmación de recibo** de toda comunicación.
- El tratamiento imparcial, profesional y confidencial de cada caso.
- La participación de personal competente en situaciones relacionadas con servicios de ensayo o calibración.
- La documentación de los análisis y las acciones que correspondan.

El **tiempo de respuesta y cierre** dependerá de la naturaleza de cada solicitud y del nivel de análisis requerido para ofrecer una respuesta completa y sustentada.

Para apelaciones, se aplicarán los procedimientos específicos del servicio correspondiente.

### **Compromiso con la Mejora Continua**

Las PQR recibidas son una fuente fundamental de mejora para nuestros procesos, por lo que se registran, analizan y se utilizan para reforzar la calidad, confiabilidad y transparencia de los servicios del OEC.

### **Canales de Comunicación**

Las PQR deben ser presentadas mediante el correo

[pqrs\\_oec\\_applusk2@applus.com](mailto:pqrs_oec_applusk2@applus.com)