

PROCEDIMIENTO DE SERVICIO AL CLIENTE



PR-04-V11

Responsable	Versión del documento	Vigente desde
Profesional Servicio al cliente	11	Marzo 30 de 2018

Control de cambios en el documento	
Causa del cambio	Cambio realizado a la V.06(Marzo de 2016)
Solución a no conformidad ONAC	<ul style="list-style-type: none"> ☒ Se cambió el nombre del formato FPR-07-02. ☒ Se eliminó el formato FPR-04-02 y se fusionó con el FPR-04-01. ☒ Se cambió de código el FPR-02-31 por FPR-04-03. ☒ Se simplificó el proceso de tratamiento de quejas, dando respuesta a lo exigido en el numeral 7.13 ISO 17065.
Causa del cambio	Cambio realizado a la V.07(Junio de 2016)
Cambio en el organigrama y cambio de funciones	<ul style="list-style-type: none"> ☒ Se cambió la responsabilidad del Director de Calidad sobre la resolución de las quejas, apelaciones o denuncias a la imparcialidad. Esta autoridad pasa al Asistente de servicio al cliente. ☒ Se mejoró la redacción de la actividad del numeral 2.4.
Causa del cambio	Cambio realizado a la V. 08(Julio de 2016)
Unificación de formatos y actualización de procedimientos	<ul style="list-style-type: none"> ☒ Se agregaron los numerales 1.1 y 3.2 del ítem 6. ☒ Se eliminó el formato FPR-04-01 V.05 y se fusionó con el FPR-07-01 V.05
Causa del cambio	Cambio realizado a la V. 09 (Agosto de 2017)
Revisión del procedimiento	<ul style="list-style-type: none"> ☒ Se aclaró con mayor especificidad que las inconformidades relacionadas con la prestación del servicio se deben tratar de acuerdo al PR-07. Las demás situaciones son internas. ☒ Se organiza la numeración de las actividades. ☒ Se establece que solo se recibe las quejas o apelaciones de forma escrita.
Causa del cambio	☒ Cambio realizado a la V.10(Marzo de 2018)

**TRATAMIENTO DE QUEJAS, APELACIONES, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y
RIESGOS DE IMPARCIALIDAD.**



PR-04-V11
Página 3 de 9

Cambio en el organigrama	<ul style="list-style-type: none">☒ Se cambió el cargo de Asistente de servicio al cliente por el de Profesional de Servicio al Cliente.
Revisión del procedimiento	<ul style="list-style-type: none">☒ Se cambió el nombre del procedimiento de quejas y reclamos a Servicio al cliente por ampliación del Alcance.☒ Se modifica Objeto y Alcance incluyendo Sugerencias y felicitaciones.☒ Se establece que solo se recibe las quejas o apelaciones de forma escrita en el apartado 6.1.1.☒ Se incluye en el apartado 6.1.3 y 6.2.1 el tratamiento a la necesidad del cliente con apoyo de la dirección involucrada.☒ Se incluye en el apartado 6.2.2 aprobación de acuerdo a las reglas de votación del RG-06

Elaborado por	Revisado por	Aprobado por
Diana Marcela Hernández Z.	Lina Calle	Isarin Pinzón Guevara

Contenido

1. OBJETO	5
2. ALCANCE.....	5
3. REFERENCIAS.....	5
4. DEFINICIONES.....	5
5. GENERALIDADES.....	7
5.1. Validez de las quejas/apelaciones.....	7
5.2. Confidencialidad de los quejas/apelaciones.....	7
5.3. Accesibilidad.....	7
5.4. Imparcialidad y equidad.....	7
6. PROCESO DE TRATAMIENTO DE QUEJAS, APELACIONES Y RIESGOS A LA IMPARCIALIDAD .	8

TRATAMIENTO DE QUEJAS, APELACIONES, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y RIESGOS DE IMPARCIALIDAD.

PR-04-V11

Página 5 de 9

1. OBJETO

Describir las actividades que se deben realizar para recibir, documentar, analizar, investigar y dar respuesta oportuna a las quejas, apelaciones, sugerencias, felicitaciones y riesgos de imparcialidad presentadas por los clientes o usuarios con el fin de demostrar integridad y credibilidad. Además de ser un mecanismo idóneo para salvaguardar la imparcialidad, confidencialidad, responsabilidad y transparencia en la prestación de los servicios de certificación.

El organismo de certificación hará un esfuerzo razonable para resolver y tratar adecuadamente las quejas, la receptividad y respuesta eficaz a las mismas son un medio importante para proteger al organismo, a sus clientes y los otros usuarios contra errores, omisiones o comportamientos no razonables.

En adición, el organismo de certificación debe tomar medidas para responder a cualquier amenaza a su imparcialidad que provenga de las acciones de otras personas, organismos u organizaciones.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a todos los procesos responsables de la prestación de los servicios de QCERT, para identificar las causas de quejas, reclamos, apelaciones, riesgos de imparcialidad sobre el servicio prestado, así como atender debidamente las peticiones y felicitaciones de los clientes y partes interesadas.

3. REFERENCIAS

FPR-07-01 Tratamiento de no conformidades

FPR-04-03 Carta de acuse de recibo de queja, apelación o denuncia de riesgos a la imparcialidad

FPR-07-02 Registro de acciones para el mejoramiento de la gestión

PR-07 Procedimiento para el tratamiento de no conformidades del SGC

4. DEFINICIONES

Apelación: Solicitud del proveedor del objeto de evaluación de la conformidad al organismo de evaluación de la conformidad o al organismo de acreditación, de reconsiderar la decisión que tomó en relación con dicho objeto.

Cliente: Organización o persona que recibe un producto.

Evidencia: Evidencia objetiva de datos que respaldan la existencia o veracidad de algo. Hechos obtenidos mediante el proceso de observación, medición, prueba u otros medios.

Imparcialidad. Presencia de objetividad.

TRATAMIENTO DE QUEJAS, APELACIONES, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y RIESGOS DE IMPARCIALIDAD.

PR-04-V11

Página 6 de 9

Queja: Expresión de insatisfacción, diferente de la apelación, presentada por una persona u organización a un organismo de evaluación de la conformidad o a un organismo de acreditación, relacionada con las actividades de dicho organismo, para la que se espera una respuesta.

Querella: queja, apelación o denuncia riesgos a la imparcialidad.

Querellante: Quien levanta una queja, apelación o denuncia riesgos a la imparcialidad.

Sugerencia: Cualquier recomendación o comentario que sea recibido y cuyo propósito sea la mejora de los servicios o actividades realizadas por el organismo de certificación.

Confidencialidad: Debido al acceso privilegiado a la información necesaria el organismo de certificación no divulgará ninguna información confidencial.

Transparencia: Divulgar la información apropiada y oportuna sobre sus procesos de auditoría y certificación, y sobre el estado de la misma (es decir, si se otorga, se mantiene la certificación, se amplía o reduce el alcance, se renueva, se suspende o restablece, o se retira la certificación).

Responsabilidad: El organismo de certificación es responsable de evaluar evidencia objetiva suficiente para fundamentar su decisión sobre la certificación.

Felicitación: Manifestación que expresa el agrado o satisfacción con el servicio, con un funcionario o con el proceso que genera el servicio Usuario. Persona natural o jurídica que requiere los servicios de la Entidad de certificación.

PQRSF. Corresponde a la abreviatura de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones.

Mecanismos para interponer Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones

QCERT SAS pone a disposición de sus clientes, y partes interesadas los siguientes mecanismos para interposición de sus PQRSF:

- ✉ Enviar un correo manifestando de manera expresa su PQRSF al correo servicioalcliente@qcert.com.co.
- ✉ Remitir a través de la página Web <https://www.qcert.com.co>, Opción “**Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones**”. Llamando al PBX 4448087 Ext 204 -Servicio al Cliente.

En cualquiera de los casos se recibirán las PQRSF o denuncias a la imparcialidad y procederán como lo indica el presente procedimiento.

5. GENERALIDADES

5.1. Validez de las quejas/apelaciones

Para que las quejas o apelaciones sean consideradas como válidas, deben estar relacionadas con temas o actividades que correspondan a la autoridad del organismo de certificación incluyendo, pero no limitándose a: juicios arbitrarios, comportamiento no profesional, discriminación, incumplimiento de los plazos establecidos, conflicto de intereses, imparcialidad y faltas a la confidencialidad, por mencionar algunos.

5.2. Confidencialidad de los quejas/apelaciones

La privacidad e identidad del reclamante son protegidos tanto como es posible; sin embargo, debe aceptarse que la identidad de la persona o entidad que presenta el reclamo puede ser revelado durante la investigación de la queja o apelación. Las partes involucradas en la investigación no deben comentar el reclamo hasta que el problema haya sido resuelto y siempre que el reclamante renuncie por escrito a su derecho de confidencialidad.

En la descripción del proceso de recepción, validación e investigación de la apelación, así como para decidir qué acciones se tomarán en respuesta a ella, teniendo en cuenta los resultados de apelaciones similares previas.

5.3. Accesibilidad

QCERT a través de su representante del sistema de gestión, se asegura que el presente documento mediante el cual se resuelven las quejas o apelaciones es accesible y conocido por todas las partes involucradas en el proceso.

QCERT publica en su página web (Ver www.qcert.com.co) el presente manual y su correspondiente formato para el registro de quejas y apelaciones.

5.4. Imparcialidad y equidad

El procedimiento mediante el cual se resuelve las quejas o apelaciones garantiza la protección de la persona contra quien se interponen las mismas, cuando estas hacen referencia a una persona en particular y no a una decisión o servicio proporcionado por QCERT. Por lo tanto, los esfuerzos para la solución de la situación no conforme están encaminados a la resolución de la queja o apelación y nunca a señalar culpables, ni dar lugar a acciones discriminatorias contra quien apela.

La investigación en la solución de la queja o apelación se realiza teniendo en cuenta todas las partes involucradas, las cuales serán tratadas con objetividad, lo cual implica que:

- Son informadas de manera oportuna y completa sobre la queja o apelación sobre su desempeño o situación profesional.
- Tienen derecho a replicar las imputaciones de las cuales es objeto.
- Son informados del proceso, avance y el resultado, la solución y conclusiones sobre la queja o apelación.
- El organismo de certificación junto con el cliente certificado y el reclamante, podrá hacer público el tema de la queja y su resolución. Lo anterior solo será posible en casos excepcionales donde se afecte gravemente a terceros y la divulgación mitigue el daño.

6. PROCESO DE TRATAMIENTO DE QUEJAS, APELACIONES, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES Y RIESGOS A LA IMPARCIALIDAD

Durante el desarrollo de los procesos de quejas, apelaciones y riesgos de imparcialidad, QCERT es responsable administrativa, financiera y legalmente de todas las decisiones tomadas por sus empleados, en cualquier etapa del proceso para el tratamiento de quejas, apelaciones y riesgos de imparcialidad. A continuación, se describen las etapas para el tratamiento de las mismas:

6.1. Recepción de quejas, apelaciones, sugerencias, felicitaciones y riesgos a la imparcialidad

- 6.1.1. Una queja, sugerencia, felicitación, apelación o denuncia a la imparcialidad, debe ser recibida por medio escrito y puede ser recibida por cualquier funcionario de QCERT. En adición, en el sitio web de QCERT (www.qcert.com.co), se pone a disposición del público el presente procedimiento y un correo electrónico (servicioalcliente@qcert.com.co) donde pueden expresar sus opiniones e inconformidades sobre el servicio prestado o situaciones irregulares sobre el proceso de certificación realizado por QCERT. En **RG-06** se establecen otras fuentes para identificar amenazas a la imparcialidad.
- 6.1.2. El Profesional de Servicio al Cliente debe analizar si la inconformidad es realmente una queja, apelación o denuncia de riesgos a la imparcialidad, y si se relaciona con las actividades de certificación de las cuales QCERT es responsable. Posteriormente, debe dar acuse de recibo al cliente, a través del formato **FPR-04-03**, una vez analizada esta, debe dar respuesta del acuse al tercer día hábil de recibida, y proporcionar al apelante los informes de avance en un tiempo de ocho días hábiles, y el resultado de la apelación a los 8 días siguientes de notificado el avance.
- 6.1.3. Si la querrela es relacionada con las actividades de certificación, el Profesional de Servicio al Cliente debe darle el tratamiento correspondiente con apoyo de la dirección involucrada, de acuerdo con los numerales 6.2 y 6.3 del presente procedimiento. En caso de no serlo, se le da un tratamiento interno a la situación.

6.2. Tratamiento de la inconformidad

- 6.2.1 El Profesional de Servicio al Cliente, debe:

- Realizar el reporte de la querella en **FPR-07-01** Tratamiento de no conformidades.
- Reunir y verificar toda la información necesaria (en la medida de lo posible) relacionada con el caso, que permita dar una solución apropiada a la querella.
- Analizar las causas y generar un plan de acción, siguiendo las directrices establecidas en el procedimiento **PR-07** Procedimiento para el tratamiento de no conformidades del SGC. De ser necesario, debe convocar al personal interno relacionado con la situación.

Nota: El Profesional de Servicio al Cliente en apoyo con la dirección del área involucrada en la querella es responsable de proponer la decisión que resuelva la queja, y el Gerente es quien la revisa y aprueba.

6.2.2. Se debe verificar que no existe conflicto de interés entre las personas relacionadas con la revisión y aprobación de la querella, teniendo en cuenta sus inhabilidades. Si el Gerente presenta conflictos de interés, se acudirá al Comité de Partes Interesadas e Imparcialidad (CPII) para la revisión y aprobación de la queja/apelación/denuncia de acuerdo con las reglas de votación del RG-06.

6.2.3. Si la querella se debe a una decisión sobre una certificación, esta será elevada uno de los miembros del Comité de Certificación, diferente al profesional que emitió la decisión inicial sobre la certificación relacionada con la apelación, para que él directamente revise y apruebe la resolución.

6.2.4. La Líder de Calidad debe realizar seguimiento a las acciones emprendidas para resolverlas, a través del FPR-07-02 Registro de acciones para el mejoramiento de la gestión.

6.2.5. En caso de ser necesario, se debe actualizar la matriz de identificación de riesgos a la imparcialidad y confidencialidad, DS-01.

6.3. Información de la respuesta a la queja, sugerencia, felicitación, apelaciones o denuncia a riesgos a la imparcialidad y cierre de la misma.

6.3.1. Informar al cliente sobre el avance de su queja, sugerencia, felicitación, apelación o denuncia a través de correo electrónico y notificar a través del formato FPR-04-03 la solución sobre el cierre del proceso.

6.3.2. Realizar la verificación de la eficacia de las acciones emprendidas y registrar el cierre en **FPR-07-02**.