

	PROCEDIMIENTO GESTION DE QUEJAS Y APELACIONES		
	PROCESO: GESTIÓN COMERCIAL	CODIGO: P-GCO-02	VERSION: 1
		FECHA: 2021-06-27	PÁGINA 1 DE 4

1. OBJETIVO

Establecer las actividades y responsabilidades para la recepción, validación, investigación, decisión y seguimiento de las quejas y apelaciones que sean presentadas al organismo de certificación de producto en el desarrollo de sus actividades y la prestación del servicio.

2. ALCANCE

Aplica desde la recepción de la queja o apelación hasta la información de la respuesta y/o decisión, incluyendo las actividades de validación, investigación, seguimiento, registro y definición de acciones en caso que se requiera.

3. DEFINICIONES

Apelación: Solicitud del proveedor (persona u organización) que proporciona del ítem objeto de evaluación de la conformidad al organismo de certificación de producto de reconsiderar la decisión que tomo en relación con dicho ítem.

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

Acción correctiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación no deseable.

Solicitante: Persona, organización o su representante que expresa una queja o apelación.

No conformidad: Incumplimiento de un requisito.

Servicio al Cliente: Interacción entre el organismo y el cliente a lo largo del ciclo de vida del servicio.

Quejoso: Persona o entidad que presenta una queja al Organismo de Certificación de Producto (OCPR).

Apelante: Persona o entidad que presenta una apelación al Organismo de Certificación de Producto (OCPR).

4. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

Comité de Quejas y Apelaciones: Responsables de revisar los resultados de la investigación y tienen la autoridad de definir las decisiones o revisar y aprobar las respuestas sobre las quejas y apelaciones.

Director Gestión Integral: Responsable de apoyar en la toma de acciones correctivas y preventivas que haya lugar a partir de las investigaciones y el análisis periódico de las mismas.

Asistente de Gerencia: Responsable de registrar la queja en el formato de registro de queja y apelación y de elaborar el comunicado de repuesta hacia el quejoso de acuerdo con los resultados de la investigación y decisiones tomadas por el comité de quejas y apelaciones. Es

	PROCEDIMIENTO GESTION DE QUEJAS Y APELACIONES		
	PROCESO: GESTIÓN COMERCIAL	CODIGO: P-GCO-02	VERSION: 1
		FECHA: 2021-06-27	PÁGINA 2 DE 4

responsable de conocer la satisfacción del cliente posterior a la solución de la queja y apelación.

5. CONTENIDO

5.1 Generalidades

El plazo para el tratamiento y comunicación de la decisión de las quejas y apelaciones será de máximo 15 días hábiles contados a partir de la recepción de la misma.

En ambos casos, al exceder el tiempo establecido para el tratamiento a las quejas o apelaciones la asistente de gerencia informa al cliente sobre el progreso en la atención y tramite de queja o apelación al cliente y las razones de la demora.

Las clases de quejas pueden ser de dos tipos:

- Referente a los servicios de certificación de productos
- Referente a temas comerciales pactados en la cotización o aceptación de la oferta.

En ningún caso las investigaciones y decisiones relativas a las quejas o apelaciones dará lugar a ninguna acción discriminatoria hacia el personal interno, el quejoso o el apelante, el comité de quejas y apelaciones es el responsable de velar por que esta condición se cumpla.

La naturaleza, funcionamiento, duración, funciones y principios de actuación del comité de quejas y apelaciones se encuentran definidos en el reglamento de comité de quejas y apelaciones OD-GG-11.

El comité será responsable de revisar los resultados de la investigación y tendrá la autoridad de definir las decisiones o de revisar y aprobar las respuestas sobre las quejas y apelaciones, las cuales quedarán definidas en el formato de queja y apelación F-GCO-09 e informadas a la asistente de gerencia para la respectiva comunicación al cliente.

Las quejas y apelaciones se registran en el formato consolidado de quejas y apelaciones F-GCO-10 para que en el análisis periódico se determinen posibles acciones en caso de ser una situación repetitiva.

El Director de Calidad en conjunto con el Director de Certificación y la gerencia realizarán la validación de la queja o apelación para determinar si es procedente, es decir, si es responsabilidad del Organismo de certificación o está relacionada con las actividades o el servicio de certificación, en caso de no proceder la queja o la apelación se informará al cliente las razones y se dará por terminado el proceso de atención.

5.2 Recepción, acuse de recibido y Direccionamiento

5.2.1 Quejas: La quejas puede ser allegadas por medio de cartas, e-mail, teléfono o personalmente, estas son recibidas por el comercial quien registrará la queja en el formato registro de queja y apelación F-GCO-09, en caso que la queja llegue por e-mail u otro medio no presencial, anexa el comunicado al formato registro de queja y apelación F-GCO.09 y se procede a informar al quejoso el acuse de recibido y las actividades a realizar para dar trámite, así como el tiempo estimado para la respuesta.

	PROCEDIMIENTO GESTION DE QUEJAS Y APELACIONES		
	PROCESO: GESTIÓN COMERCIAL	CODIGO: P-GCO-02	VERSION: 1
		FECHA: 2021-06-27	PÁGINA 3 DE 4

Las quejas recibidas por auditores o personal diferente al área administrativa, deberá ser remitidas a la asistente administrativa para que se registre los sucesos, en caso que el cliente no lo quiera realizar el registro será responsabilidad del que atendió al quejoso documentar el suceso en el formato registro de queja y apelación F-GCO-09 y entregar el registro a la asistente de gerencia para dar continuidad con el proceso.

5.2.2 Apelaciones: las apelaciones serán presentadas por el cliente entre los siguiente (2) días de haber recibido los resultados de la actividad de certificación (esto puede ser en varios momentos de acuerdo a la etapa de certificación, en la no aceptación de la solicitud, en los resultados de la auditoria, es decir, las no conformidades declaradas, o con relación a la decisión del proceso de certificación o sanciones), posterior a este tiempo ya no se aceptará la apelación; estas serán recibidas por medio de Carta formal o e-mail, en ambos casos se anexa el comunicado al formato registro de queja y apelación F-GCO-09 y se procede a informar el acuse de recibido y las actividades a realizar para dar trámite, así como el tiempo estimado para la respuesta

Las apelaciones pueden ser recibidas por el director de calidad, la dirección de certificación, la gerencia o la asistente de gerencia, el registro se realizará en el formato registro de queja y apelación F-GCO-09.

5.3 Investigación

Sera responsabilidad del director de calidad, realizar la investigación pertinente de la Queja o Apelación presentada, reuniendo la mayor cantidad de evidencia e información que permita al comité la validación de la queja o apelación y la toma de decisiones.

Los resultados de la investigación son registrados en el formato Registro de queja y apelación F-GCO-09 y se anexará la documentación y registros que sean necesarios y pertinentes para el análisis por parte del Comité de Quejas y Apelaciones. La investigación puede incluir entre otros, los registros, los descargos por parte del personal involucrado, las grabaciones, etc.

5.4 Análisis de Información y Decisión

Una vez realizada la investigación y agotadas todas las fuentes que sustenten las causas de la queja o apelación presentada, el comité de quejas y apelaciones analizará la información y tomará las decisiones pertinentes y coherentes con el problema presentado, estas son registradas en el formato Registro de queja y apelación F-GCO-09 y es entregado a la asistente de gerencia para que realice la respuesta formal de acuerdo al Numeral 4.5 comunicación del presente procedimiento.

Así mismo el comité de quejas y apelaciones evaluará la necesidad de establecer correcciones o acciones correctivas o preventivas de acuerdo al procedimiento de acciones correctivas y preventivas P-GC-03.

5.5 Comunicación

La asistente comercial una vez finalizado el análisis de la información y conocida la decisión por parte del comité de quejas y apelaciones, elabora la notificación de respuesta hacia el quejoso o apelante de manera formal por medio del correo electrónico del cliente, cuando por alguna razón esto no sea posible se realiza de manera telefónica y en el comunicado se deja nombre y hora de la comunicación y cualquier resultado de la misma.

	PROCEDIMIENTO GESTION DE QUEJAS Y APELACIONES		
	PROCESO: GESTIÓN COMERCIAL	CODIGO: P-GCO-02	VERSION: 1
		FECHA: 2021-06-27	PÁGINA 4 DE 4

5.6 Seguimiento

Una vez entregada (enviada) la respuesta o decisión de la queja o apelación al quejoso o apelante, la asistente de gerencia se comunica con el quejoso o con el apelante para verificar su satisfacción con relación a la gestión de la queja o apelación.

Semestralmente el Director de calidad realiza un informe sobre el consolidado de quejas y Apelaciones F-GCO-10 recibidas en dicho periodo para ser presentado a la Gerencia General, con el fin de establecer acciones correctivas y/o preventivas que haya a lugar de acuerdo al procedimiento de acciones correctivas y preventivas P-GC-03.

6. REGISTROS DEL DOCUMENTO

F-GCO-09 Registro de Queja y Apelación
F-GCO-10 Consolidado de Quejas y Apelaciones
OD-GG-11 Reglamento Comité de Quejas y Apelaciones
P-GC-03 Procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas

7. CONTROL DE CAMBIOS

No. VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA
1	Versión Inicial del Documento.	2021-06-27

8. APROBACIÓN

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Jesús Guillermo Sáenz Urquijo Director De Calidad	Jesús Guillermo Sáenz Urquijo Director De Calidad	María Gisela Vescance G Gerente General