

**TRATAMIENTO DE QUEJAS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS A LA IMPARCIALIDAD**



**PR-04-V14**

Responsable	Versión del documento	Vigente desde
Profesional Servicio al cliente	14	Mayo 8 de 2020

Control de cambios en el documento	
Causa del cambio	Cambio realizado a la V13 (mayo 8 de 2020)
Cambio en la estructura organizacional	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se cambia el director de certificación por el coordinador de certificación por cambio en la estructura organizacional.</li> </ul>
Causa del cambio	Cambio realizado a la V12 (junio 30 de 2019)
Auditoría Interna	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se excluye del alcance del procedimiento el tratamiento de apelaciones, el cual se documenta en el PR-12.</li> <li>Se ingresa numeral 6.3 Imparcialidad para definir cómo se garantiza el tratamiento imparcial de la queja o apelación y las personas responsables de revisar y aprobar en caso de conflicto de interés.</li> <li>Se cambia la forma de presentación del documento para mayor claridad de los pasos a seguir para el tratamiento de la queja o denuncia a la imparcialidad.</li> <li>Se define tiempo para dar respuesta o solución a la queja o denuncia a la imparcialidad.</li> </ul> <p>Se ingresan nuevos formatos <b>FPR-04-04</b> <i>Base de datos de quejas apelaciones y denuncias a la imparcialidad.</i> <b>FPR-04-05</b> <i>Formulario de Quejas Apelación y Denuncias a la imparcialidad.</i></p>
Causa del cambio	Cambio realizado a la V11 (abril 15 de 2019)
Recomendación auditoría interna	<p>Se incluyen las evaluaciones de satisfacción con calificaciones bajas o deficientes como fuente de Quejas o reclamos.</p> <p>Se incluye definición de conflicto de interés</p>
Causa del cambio	Cambio realizado a la V10 (marzo de 2018)
Revisión del procedimiento	<p>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.</p> <p>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.</p> <p>Se incluye en el apartado 6.2.2 aprobación de acuerdo a las reglas de votación del RG-06.</p>

Elaborado por	Revisado por	Aprobado por
Lina Calle	Mauricio Vargas	Isarín Pinzón



## Contenido

1. OBJETO .....	4
2. ALCANCE .....	4
3. REFERENCIAS .....	4
4. DEFINICIONES .....	4
5. RESPONSABLES .....	5
6. CONDICIONES GENERALES .....	5
7. DESARROLLO.....	7

## 1. OBJETO

Definir las actividades que se deben realizar para recibir, documentar, analizar, investigar y dar respuesta oportuna a las quejas, sugerencias, felicitaciones, denuncias a la imparcialidad presentadas por los clientes y demás partes interesadas, 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.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a todos responsables e involucrados en la prestación del servicio de certificación por parte de QCERT.

## 3. REFERENCIAS

- **UNE-ISO 1002** Gestión de la calidad satisfacción de los clientes Directrices para el tratamiento de las quejas en las organizaciones
- **NTC/ISO/IEC 17065: 2013** Evaluación de la conformidad. Requisitos para organismos que certifican productos, procesos y servicios. Numeral 7.13.
- **NTC/ ISO/IEC17000:2005** Evaluación de la conformidad. Vocabulario y principios generales.
- **FPR-07-01** Tratamiento de no conformidades.
- **FPR-07-02** Registro de acciones para el mejoramiento de la gestión.
- **PR-07** Procedimiento para el tratamiento de no conformidades del SGC.
- **FPR-04-03** Carta de acuse de recibo de queja, apelación o denuncia de riesgos a la imparcialidad.
- **FPR-04-04** Base de datos de quejas apelaciones y denuncias a la imparcialidad.
- **FPR-04-05** Formulario de Quejas Apelación y Denuncias a la imparcialidad.
- **FRG-03-04** Encuesta De Satisfacción Del Servicio.
- **RG-06** Reglamento Del Comité De Partes Interesadas E Imparcialidad

## 4. DEFINICIONES

**Cliente:** Organización o persona que adquiere un producto o servicio.

**Confidencialidad:** Propiedad de la información por lo cual se garantiza acceso únicamente a personal autorizado y del cual se tendrá reserva.

**Felicitación:** Manifestación que expresa el agrado o satisfacción con el servicio.

**Imparcialidad:** Presencia de objetividad.

**Queja:** Expresión de insatisfacción hecha a una organización, relativa a su producto o servicio, o al propio proceso de tratamiento de quejas, donde explícita o implícitamente se espera una respuesta o resolución.

**NOTA 2:** Las quejas pueden hacerse en relación con otros procesos en los que la organización interactúa con el cliente

**NOTA 3:** Las quejas pueden realizarse directa o indirectamente a la organización. [FUENTE: ISO 9000:2015, 3.9.3, modificada — Se han añadido las notas 2 y 3]

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

**Retroalimentación:** <Satisfacción del cliente> opiniones, comentarios y muestras de interés por un producto, un servicio o un proceso de tratamiento de quejas.

**Servicio al cliente:** Interacción de la organización con el cliente a lo largo del ciclo de vida de un producto o un servicio. [FUENTE: ISO 9000:2015, 3.9.4]

**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.

**Transparencia:** Divulgar la información apropiada y oportuna sobre sus procesos de auditoría y certificación, 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).

## 5. RESPONSABLES

**Profesional de servicio al cliente:** Recibir, recopilar la información necesaria y dar tratamiento a las quejas, felicitaciones, sugerencias y denuncias a la imparcialidad.

**Gerente:** Revisar y aprobar la respuesta sobre la queja, sugerencia o denuncia a la imparcialidad

## 6. CONDICIONES GENERALES

- QCERT es responsable de las decisiones tomadas en todos los niveles, en el marco de este procedimiento.
- La investigación y la decisión sobre las quejas y denuncias a la imparcialidad no tendrá como resultado ninguna acción discriminatoria, asegurando la imparcialidad y transparencia de las decisiones tomadas.

- QCERT es responsable de validar que la queja o denuncia a la imparcialidad se relaciona con las actividades de certificación y en este caso deberá darle tratamiento según el procedimiento.
- QCERT es responsable de recopilar y verificar toda la información necesaria para validar la queja o denuncia a la imparcialidad y emitir una decisión sobre la misma.
- La recepción de toda queja o denuncia a la imparcialidad contará con el acuse de recibo y respuesta considerando los términos definidos en este procedimiento.
- La revisión y decisión de la queja o denuncia a la imparcialidad se tomará personas que no están implicadas en la queja o denuncia a la imparcialidad o que no presenten inhabilidades por realizar actividades de consultoría a un cliente, o haber sido empleados del mismo en los últimos dos años.
- QCERT informará al cliente la finalización del proceso de tratamiento a su queja o denuncia a la imparcialidad.
- La información o documentación que el solicitante haya proporcionado a QCERT para efecto de su queja o denuncia será mantenida bajo confidencialidad 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. 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.
- QCERT a través de su representante del sistema de gestión, se asegura que el presente documento mediante el cual se resuelven las quejas o denuncias a la imparcialidad sea accesible y conocido por todas las partes involucradas en el proceso.
- QCERT publica en su página web (Ver [www.qcert.com.co](http://www.qcert.com.co)) el presente documento y su correspondiente formato para el registro **FPR-04-05** *Formulario de Quejas Apelación y Denuncias a la imparcialidad*.
- Imparcialidad y equidad: El procedimiento mediante el cual se resuelve las quejas, denuncias a la imparcialidad o conflictos de interés 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, denuncia a la imparcialidad o conflicto de interés y nunca a señalar culpables, ni dar lugar a acciones discriminatorias contra quien apela. La investigación en la solución 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 queja, denuncia a la imparcialidad o conflicto de interés.
  - Tienen derecho a replicar las imputaciones de las cuales es objeto.
  - Son informados del proceso, avance, resultado, solución y conclusiones sobre la queja, denuncia a la imparcialidad o conflicto de interés.

- 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.

## 7. DESAROLLO

### 7.1. Mecanismos Para Interponer Quejas, Sugerencias, Felicidades Y Denuncias A La Imparcialidad

Todas las quejas, sugerencias, felicitaciones y denuncias a la imparcialidad deben ser presentadas por escrito mediante los siguientes mecanismos:

- Enviando un correo electrónico a [servicioalcliente@qcert.com.co](mailto:servicioalcliente@qcert.com.co) manifestando su queja, sugerencia, felicitación o denuncia a la imparcialidad.
- Diligenciando el **FPR-04-05** *Formulario de Quejas Apelación y Denuncias a la imparcialidad* que se encuentra disponible en el sitio web [www.qcert.com.co](http://www.qcert.com.co).
- Diligenciando la encuesta de satisfacción de clientes **FRG-03-04**, las respuestas bajas o deficientes se consideran una fuente adicional de queja y deberán ser tratadas conforme lo establecido en el presente documento.

### 7.2. TRATAMIENTO DE LAS QUEJAS, SUGERENCIAS FELICITACIONES Y DENUNCIAS A LA IMPARCIALIDAD

El profesional de servicio al cliente debe realizar las siguientes actividades para dar tratamiento a queja o denuncia a la imparcialidad:

- A. Analizar si la inconformidad es realmente una queja, denuncia a la imparcialidad o un conflicto de interés y si se relaciona con las actividades de certificación de las cuales es responsable QCERT.
- B. Dar acuse de recibido, a través del formato **FPR-04-03** *Carta De Acuse De Recibo De Queja O Apelación*, al tercer día hábil de recibida la comunicación y diligenciar el Formato **FPR-04-04** *Base de datos de quejas apelaciones y denuncias a la imparcialidad*.
- C. Reunir y verificar toda la información necesaria relacionada con el caso, que permita dar una solución apropiada a la queja o denuncia a la imparcialidad.
- D. Si la queja es relacionada con las actividades de certificación, debe darle el tratamiento correspondiente con apoyo de la dirección de certificación o la gerencia. En caso de no serlo, se le informa al cliente.
- E. Proporcionar al cliente los informes de avance sobre la queja o denuncia a la imparcialidad en un tiempo de ocho días hábiles a partir del acuse de recibido, en caso de no haber enviado respuesta de cierre a la queja.

- F. Enviar la solución sobre el cierre del proceso de la queja o denuncia a la imparcialidad en un plazo máximo de 15 días hábiles a partir del acuse de recibido, a través del formato **FPR-04-03 Carta De Acuse De Recibo De Queja O Apelación**. El Profesional de Servicio al Cliente con el apoyo de la dirección del área involucrada en la queja, es responsable de proponer la solución sobre el cierre del proceso y el Gerente es quien revisa y aprueba.
- G. Diligenciar el Formato **FPR-04-04** Base de datos de quejas apelaciones y denuncias a la imparcialidad con la información del cierre del proceso.
- H. Diligenciar el **FPR-07-01 Tratamiento de no conformidades** con las correcciones propuestas a la queja o denuncia a la imparcialidad.
- I. Realizar el análisis de las causas, en conjunto con el personal interno relacionado con la situación y se proponen acciones correctivas para evitar la recurrencia de la No conformidad de acuerdo con el **PR-07 Procedimiento para el tratamiento de no conformidades del SGC**.
- J. Enviar al área de calidad el **FPR-07-01 Tratamiento de no conformidades** para aprobar las acciones y realizar el control de la acción según el procedimiento.
- K. Realizar seguimiento sobre la Implementación de las acciones propuestas como tratamiento a la queja o denuncia a la imparcialidad.

Las sugerencias y felicitaciones serán recibidas vía email por el profesional de servicio al cliente quien las comunicará al personal del organismo en las reuniones de área o en las reuniones de grupo primario.

El 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**, verificar la eficacia de las acciones emprendidas y registrar el cierre en **FPR-07-02**. En caso de ser necesario, se debe actualizar la **DS-01** Matriz de identificación de riesgos a la imparcialidad y confidencialidad.

### 7.3. IMPARCIALIDAD

El profesional de servicio al cliente debe verificar que no exista conflicto de interés entre las personas relacionadas con la revisión y aprobación de la queja, teniendo en cuenta sus inhabilidades, dejando como evidencia en la carpeta de la queja del cliente un correo, carta o **FPR-03-07 Acta de reunión** entre otros, que informe que no existe conflicto de interés.

Si el profesional de servicio al cliente o el coordinador de certificación presenta conflictos de interés, se acudirá a la gerencia para la revisión, gestión y aprobación de la queja o denuncia a la imparcialidad.

Si el Gerente presenta conflicto de interés, se acudirá al Comité de Partes Interesadas e Imparcialidad (CPII) para la revisión y aprobación siguiendo las reglas de votación del **RG-06 Reglamento Del Comité De Partes Interesadas e Imparcialidad**.