



SERVICIO AL CLIENTE, QUEJAS O APELACIONES.

PC-SC-001

2018-03-02

VR 2

Contenido

1. Objetivos	2
2. Alcance	2
3. Responsabilidades	2
4. Políticas	2
5. Definiciones	2
6. Descripción del Procedimiento	3
6.1 Atención Telefónica	3
6.2 Manejo de Quejas y Apelaciones	3

Dirección: Circular 4# 72-19, Apto 203 Edificio Torrente, Barrio Laureles

Teléfono: 300 6202817

Correo Electrónico: certificación@certicheck.com.co



SERVICIO AL CLIENTE, QUEJAS O APELACIONES.

PC-SC-001

2018-03-02

VR 2

1. Objetivos

Atender amablemente cualquier petición que se genere por parte de un cliente.

Orientar al cliente con una atención de calidad y ayudarlo con las mejores alternativas.

Atender las quejas o apelaciones y direccionar para ayudar con una pronta solución.

Llevar registro de los casos en que se presenten quejas o apelaciones de cualquier índole, tomando acciones al interior de la compañía para dar un correcto manejo en la solución del problema.

Brindar información, suministrar soluciones, sugerir alternativas y asumir las diferentes situaciones con propiedad para apoyar a los clientes.

Asegurar en todo momento la imparcialidad y transparencia en los procesos de certificación que se ejecutan por parte de la compañía.

2. Alcance

Se parte desde la solicitud atendida vía telefónica, correo electrónico o personalmente hasta la solución a satisfacción de la necesidad expresada por el cliente.

3. Responsabilidades

El director de calidad es el responsable del cumplimiento de este procedimiento, verificación del estado de las quejas o apelaciones.

El director de calidad es el responsables de registrar las quejas o apelaciones que lleguen por escrito ya sea por la página Web, evaluaciones de proveedores, requerimiento escrito de los clientes o encuesta de satisfacción de clientes, estas quejas o apelaciones se registrarán en el formato Registro de quejas o apelaciones FC-SC-002.

4. Políticas

Responder oportunamente a las quejas o apelaciones de los clientes, sin comprometer espacios o tiempos de otros procesos de la compañía.

5. Definiciones

- **Queja:** Se refiere a la manifestación del descontento del cliente relacionado con el servicio prestado.
- **Apelación:** Expresión de insatisfacción, presentada por una persona u organización a CERTICHECK, relacionada con las actividades de evaluación de la conformidad.
- **Muestra:** Equipo que se entrega para la realización de pruebas en el laboratorio.
- **Sugerencia:** Comunicación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.
- **Petición:** Solicitud o requerimiento de una acción.
- **Imparcialidad:** Ausencia de inclinación en favor o en contra de una persona o cosa al obrar o al juzgar un asunto.

Dirección: Circular 4# 72-19, Apto 203 Edificio Torrente, Barrio Laureles

Teléfono: 300 6202817

Correo Electrónico: certificación@certicheck.com.co



SERVICIO AL CLIENTE, QUEJAS O APELACIONES.

PC-SC-001

2018-03-02

VR 2

6. Descripción del Procedimiento

6.1 Atención Telefónica

El Director comercial, apoyado en el sistema, brindara información referente a documentación enviada a los clientes que realicen consulta telefónica, adicionalmente informara el estado de los procesos de certificación que se encuentren vigentes validando información de seguridad como dirección de domicilio del solicitante, NIT, nombre completo y numero del certificado solicitado.

Cuando no se tenga información del estado de la certificación en proceso, el Director comercial tomara los datos y en máximo un día calendario entregara la respectiva información, bien será a través de correo electrónico o vía telefónica.

El proceso administrativo apoya con el direccionamiento de las llamadas que sean de carácter técnico a los evaluadores.

Se gestionan copias de las certificaciones de producto en caso de llegarse a necesitar por parte del cliente, confirmando los datos de seguridad previamente.

Se confirma la recepción de órdenes de compra vía fax o vía e-mail a los clientes.

El director de Calidad atiende las quejas, sugerencias y reclamos por errores de facturación y las asigna al Director Técnico cuando son de carácter técnico para su solución.

El director de Calidad registra todas estas atenciones mencionadas anteriormente en el formato Registro de quejas o apelaciones FC-SC-002; esta información será usada como insumo para realizar seguimiento a las atenciones realizadas durante el mes y para revisar el comportamiento de algún cliente particular.

El Director de calidad archiva las evaluaciones de proveedores que llegan de parte de los clientes y determina en caso de detectar algo crítico con el Director General su manejo y respuesta al cliente.

Cuando se quede pendiente documentación o muestras por enviar, se deberá hacer en el día inmediatamente posterior.

El director de Calidad enviara finalizando cada año una encuesta de satisfacción a todos los clientes con el fin de determinar la conformidad de los clientes con el servicio prestado. FC-SC-003

6.2 Manejo de Quejas y Apelaciones

Las quejas y apelaciones serán recibidas a través de las evaluaciones enviadas por los clientes, página web, medio escrito por parte del cliente o situaciones repetitivas detectadas por cualquier miembro interno o externo de la empresa.

En la página web se encuentra el formato de queja, reclamo o apelación FC-SC-001, el cual estará disponible para que cualquier usuario pueda diligenciarlo y enviarlo a CERTICHECK, en este se indica la dirección donde se debe enviar, será recibido por el Director de calidad para asignar un responsable y dar seguimiento.

Dirección: Circular 4# 72-19, Apto 203 Edificio Torrente, Barrio Laureles

Teléfono: 300 6202817

Correo Electrónico: certificación@certicheck.com.co



SERVICIO AL CLIENTE, QUEJAS O APELACIONES.

PC-SC-001

2018-03-02

VR 2

A pesar de que el medio verbal es una forma válida de expresar una queja o una apelación, siempre debe quedar documentada por el director de calidad en el formato Registro de quejas o apelaciones FC-SC-002. Independiente de la forma de recepción de la queja o apelación, CERTICHECK realizará el acuse de recibo de esta y se le indicará al cliente el proceso que se inicia con la toma de esta.

Inmediatamente después de recibir una queja o una apelación, CERTICHECK deberá confirmar si se relaciona con las actividades de certificación de las cuales es responsable, si es así, deben ser tratadas y atendidas en un periodo no mayor a 2 días hábiles, CERTICHECK debe reconocer el recibo de un reclamo o una apelación formal.

El cliente tiene máximo 15 días hábiles para presentar una apelación para un proceso.

CERTICHECK será responsable de reunir y verificar toda la información necesaria para alcanzar una decisión sobre el reclamo o la apelación.

Ante la presentación de un recurso de apelación por parte de un cliente, frente a la respuesta de la decisión respecto a la queja que presentó; el Director de Calidad reunirá la información necesaria y convocará al comité de apelaciones, en un plazo no mayor de 15 días hábiles de acuerdo al procedimiento comité de apelaciones PC-CA-001.

El Director de Calidad será quien se encargue de realizar el seguimiento respectivo a la queja o apelación presentada y deberá garantizar que la decisión que resuelve la queja o la apelación debe ser tomada, revisada y aprobada por personas que no estén involucradas en las actividades de certificación relacionadas con el reclamo o la apelación.

Ningún miembro del comité de apelaciones puede pertenecer a este si ha proporcionado consultoría o ha sido empleado del cliente que ha presentado la queja o apelación por un periodo inferior a 2 años después de haber terminado la consultoría o empleo.

El seguimiento que se hace a la queja o apelación debe quedar documentado y se suministrará al reclamante una notificación formal sobre el resultado y la finalización del proceso de reclamación. Esta información estará consignada en el formato FC-SC-002 Registro de quejas o apelaciones

CERTICHECK implementará acciones posteriores correctivas o preventivas necesarias para resolver el reclamo o la apelación y procurar que no se vuelvan a repetir.

Cuando se toma una queja o reclamo sobre una situación relacionada con el desempeño de una persona, se debe informar de la situación al directamente implicado, adicionalmente se le debe mantener al tanto del proceso que se lleva y si conlleva a un riesgo de imparcialidad será evaluado por el comité de imparcialidad, esto siempre y cuando sea relacionado con una persona/cargo y no un proceso, el personal (incluyendo aquel que actúa con capacidad gerencial) que ha suministrado consultoría a un cliente, o ha sido empleado de un cliente, no podrá revisar ni aprobar la resolución de un reclamo o una apelación para ese cliente durante de los dos años siguientes a la terminación de la consultoría o el empleo.

Dirección: Circular 4# 72-19, Apto 203 Edificio Torrente, Barrio Laureles

Teléfono: 300 6202817

Correo Electrónico: certificación@certicheck.com.co



SERVICIO AL CLIENTE, QUEJAS O APELACIONES.

PC-SC-001

2018-03-02

VR 2

Modificaciones	Modifica / Fecha	Aprueba / Fecha
Tiempos para apelaciones.	02-03-2018	Director calidad (Robinson Correa)/ Director general (Mauricio Gomez)

Dirección: Circular 4# 72-19, Apto 203 Edificio Torrente, Barrio Laureles

Teléfono: 300 6202817

Correo Electrónico: certificación@certicheck.com.co