

Gestión de Quejas y Apelaciones

Código: PG-GR-06

Versión: 03



ÍNDICE

1.	PRO	PÓSITO Y ALCANCE	3
2.	RESI	PONSABILIDADES Y AUTORIDADES	3
3.	DOC	CUMENTOS Y REGISTROS DE REFERENCIA	3
4.	DEF	INICIONES	3
5	DES	ARROLLO/CONTENIDO	4
	5.1	Actualización de riesgos y oportunidades:	4
	5.2	Quejas	4
	5.3	Apelaciones:	6
	5.4	Encuestas de satisfacción de los clientes:	10



Página: 3 de 10 Versión: **03** Código:

PG-GR-06

PROPÓSITO Y ALCANCE

- 1.1 Este documento tiene como propósito el establecimiento del como el SGI gestiona las quejas y apelaciones que se presentan a su Sistema de Gestión.
- 1.2 Este documento tiene como alcance todos los procesos establecidos del SGI.

RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES

- 2.1 Para responsabilidades y autoridades de la alta dirección y la coordinación de gestión y riesgos ver matriz de roles y responsabilidades.
- 2.2 La **gestora de sistemas** tiene la responsabilidad de mantener este procedimiento actualizado y velar por su cumplimento en los temas relacionados con acciones correctivas, correcciones, quejas y salidas no conformes.
- 2.3 El **Soporte de calidad y servicio** tiene la responsabilidad de dar seguimiento a las quejas por medio de Hubspot y a las apelaciones que se reciban por medio de Jira.
- 2.4 Es responsabilidad de cada dueño de proceso seguir los lineamientos establecidos en este procedimiento y asegurar la colaboración oportuna de los colaboradores que tiene a cargo. Así como la entrega a tiempo de las tareas asignadas.
- 2.5 Es responsabilidad del **soporte de calidad y servicio** mantener actualizados los *Work Sheets* de HubSpot para la gestión de quejas.
- 2.6 Es responsabilidad de la **Coordinadora de Gestión y Riesgos** realizar el monitoreo de las métricas de control establecidas.
- 2.7 Es responsabilidad de la **Coordinación de Gestión y Riesgos** brindar las licencias respectivas para el acceso a HubSpot

3. DOCUMENTOS Y REGISTROS DE REFERENCIA

CÓDIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO
RE-ES-02	Reglamento del debido proceso

4. DEFINICIONES

4.1 **Sistema de gestión:** conjunto de elementos de una organización interrelacionados o que interactúan para establecer políticas, objetivos y procesos para lograr estos objetivos.



Página: 4 de 10 Versión: **03** Código:

PG-GR-06

- 4.2 **Queja:** expresión de insatisfacción, presentada por una cliente, físico o jurídico, relacionada con los servicios o actividades brindados por INTECO, para la que se espera una respuesta.
- 4.3 **Apelación:** Solicitud presentada por una cliente, físico o jurídico, para reconsiderar la decisión que tomó en relación con un hallazgo o una decisión.
- 4.4 **Acción correctiva:** acción para eliminar la causa de una no conformidad y evitar que vuelva a ocurrir.
- 4.5 **Corrección:** acción para eliminar una no conformidad detectada, una corrección puede realizarse con anterioridad, simultáneamente, o después de una acción correctiva. Por ejemplo, un reproceso o una reclasificación.
- 4.6 **Sugerencia:** manifestación presentada por una persona u organización (cliente o miembro de un organismo regional o internacional de normalización) donde plantea una oportunidad de mejora relacionada con los servicios o actividades brindados por INTECO.

5 DESARROLLO/CONTENIDO

La herramienta oficial para el seguimiento y control de las quejas son los Work Sheets de HubSpot

- 5.1 Actualización de riesgos y oportunidades:
- **5.1.1** Cuando sea necesario la gestión de quejas servirá como insumo para la actualización de las matrices de riesgos y oportunidades tanto operativas como estratégicas.
- 5.2 Quejas
- **5.2.1** El código para la identificación de una queja es el siguiente

GQ-##-AAAA

Donde:

GQ: Gestión de queja

##: Número consecutivo de quejas en el año.

AAAA: Año de ingreso de la queja

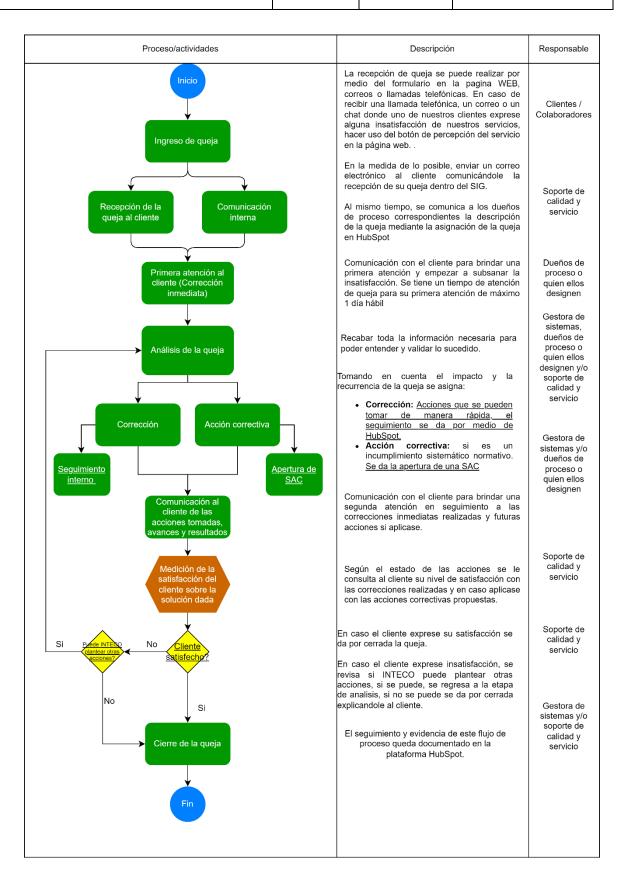
Figura 1. Flujo de actividades para Quejas



Página: **5 de 10**

Versión: **03** Código:

PG-GR-06





Página: 6 de 10 Versión: **03** Código:

PG-GR-06

*En caso de que su queja no sea solventada por INTECO, podrá elevar la misma con el ente de acreditación correspondiente (ECA para servicios de evaluación de Sistemas de gestión, producto (siempre y cuando su alcance esté acreditado), verificaciones de GEI y Programa País Carbono Cero Costa Rica o la SAE para verificaciones Programa Ecuador Carbono Cero)

5.3 Apelaciones:

El código para la identificación de una queja es el siguiente:

AP-##-AAAA

Donde:

AP: Apelación

##: Número consecutivo de quejas en el año.

AAAA: Año de ingreso de la queja

Una apelación se puede presentar desde en el cierre de la auditoría en este caso, el auditor líder podrá:

- a) Alargar el tiempo de la estancia en la organización, con el fin de obtener más evidencias documentales que justifiquen la no conformidad apelada. En caso de que el evaluador líder considere que no es necesario alargar dicho tiempo para proseguir con las investigaciones, indica a la organización que estas apelaciones debe comunicarlas por escrito a INTECO.
- b) Podrá decidirse dejarlo documentado en el informe final e indicarle al cliente que debe comunicarlas por escrito a INTECO y enviar la documentación que considere necesaria para sustentar las razones por las cuáles la o las no conformidades o desviaciones no deben establecerse.

Cuando el cliente decide colocar la apelación se deben seguir los siguientes procesos según sea el caso:

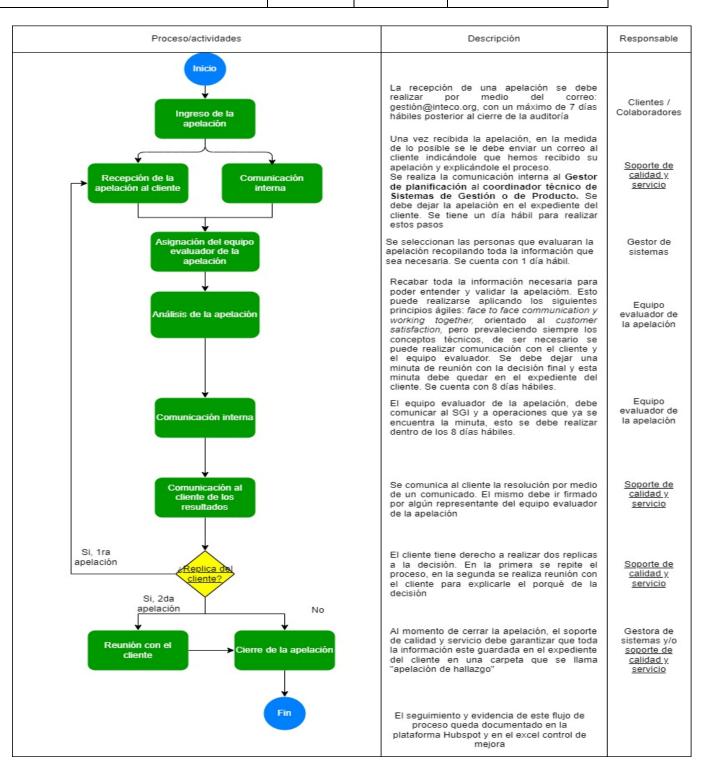
5.3.1 Apelación a los hallazgos:

Figura 2. Flujo de actividades para Apelaciones de hallazgo



Página: **7 de 10** Versión: **03** Código:

PG-GR-06



En caso de que su queja no sea solventada por INTECO, podrá elevar la misma con el ente de acreditación correspondiente (ECA para servicios de evaluación de Sistemas de gestión, producto (siempre y cuando su alcance esté acreditado), verificaciones de GEI y Programa País Carbono Cero Costa Rica o la SAE para verificaciones Programa Ecuador Carbono Cero).

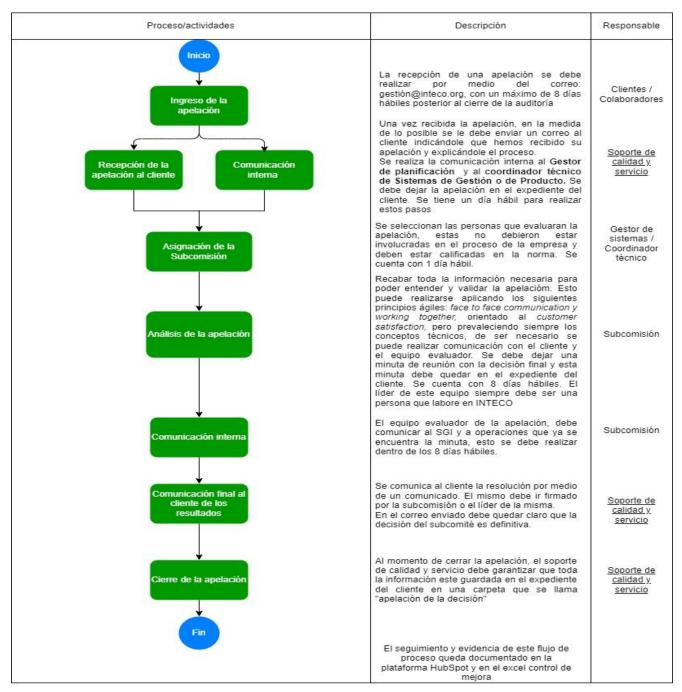


Página: 8 de 10 Versión: **03** Código:

PG-GR-06

5.3.2 Apelación a la decisión:

Figura 3. Flujo de actividades para Apelaciones a la decisión:



En caso de que su apelación no sea solventada por INTECO, podrá elevar la misma con el ente de acreditación correspondiente (ECA para servicios de evaluación de Sistemas de gestión, producto (siempre y cuando su alcance esté acreditado), verificaciones de GEI y Programa País Carbono Cero Costa Rica o la SAE para verificaciones Programa Ecuador Carbono Cero)

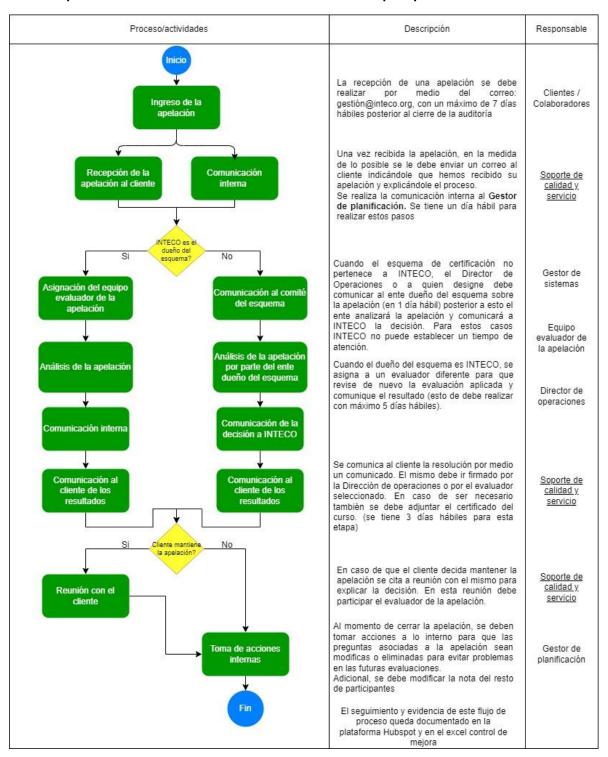


Página: **9 de 10**

Versión: **03** Código:

PG-GR-06

5.3.3 Apelación al resultado de un examen de certificación para personas:



Si las acciones tomadas con las apelaciones no tienen un resultado positivo con el cliente, se debe aplicar lo estipulado en el procedimiento **RE-ES-02 Reglamento del debido proceso.**



Página: **10 de 10** Versión: **03** Código:

PG-GR-06

5.4 Encuestas de satisfacción de los clientes:

5.4.1 Encuestas compra de norma:

La respuesta de estas encuentras se recibe por medio del correo electrónico con asunto: "Nueva presentación en la encuesta de satisfacción del cliente de HubSpot: Encuesta de satisfacción CSAT compra de normas (después de recibir la norma)"

Figura 4. Ejemplo de correo encuesta compra de norma:



A los casos donde la respuesta sea "Insatisfecho" se les debe dar seguimiento por medio de una queja, la queja sería el comentario que coloca la persona.

En caso de que no venga comentario, es responsabilidad del **Soporte de calidad y servicio**, comunicarse con el **Soporte comercial de normalización**, consultar la norma que compro la persona y posterior comunicarse con el cliente para consultar la insatisfacción que tuvo al comprar la norma XXX.

5.4.2 Encuesta post auditoria:

La respuesta de estas encuestas se recopila por medio del Excel "Percepción del cliente Servicios de evaluación – post auditoría":

Es responsabilidad del **Soporte de calidad y servicio**, revisar este Excel con el fin de activar la gestión de quejas, este se activará con respuestas menores de 3 y con comentarios finales de insatisfacción.

5.4.3 Encuesta quejas:

La respuesta de estas encuestas se recibe por medio de correo electrónico Es responsabilidad del **Soporte de calidad y servicio**, seguir los lineamientos establecidos en la gestión de quejas, para aquellas respuestas de insatisfacción.

5.4.4 Encuesta miembros del comité de normas:

La respuesta de estas encuestas se recopila por medio de HubSpot: https://app.hubspot.com/reports-dashboard/20217237/view/8915208

Es responsabilidad del **Soporte de calidad y servicio**, revisar estos informes con el fin de activar la gestión de quejas, este se activará los comentarios asociados a insatisfacción.