



INTECO

Gestión de Quejas y Apelaciones

Código: PG-GR-06

Versión: 03



Gestión de quejas y apelacionesRevisado por:
**Control
Documental**Aprobado por:
**Coordinación de
Gestión y Riesgo**Fecha de Aprobación:
2023/03/16Fecha de entrada en
vigencia:
2023/03/23Versión:
03**ÍNDICE**

1.	PROPÓSITO Y ALCANCE	3
2.	RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES	3
3.	DOCUMENTOS Y REGISTROS DE REFERENCIA.....	3
4.	DEFINICIONES.....	3
5	DESARROLLO/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



1. 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.

2. 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 cumplimiento 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.



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



Proceso/actividades	Descripción	Responsable
<pre> graph TD Inicio((Inicio)) --> Ingreso[Ingreso de queja] Ingreso --> Recepcion[Recepción de la queja al cliente] Ingreso --> ComInterna[Comunicación interna] Recepcion --> Atencion[Primera atención al cliente (Corrección inmediata)] ComInterna --> Atencion Atencion --> Analisis[Análisis de la queja] Analisis --> Correccion[Corrección] Analisis --> Accion[Acción correctiva] Correccion --> Seguimiento[Seguimiento interno] Seguimiento --> Analisis Accion --> SAC[Apertura de SAC] Correccion --> ComCliente[Comunicación al cliente de las acciones tomadas, avances y resultados] Accion --> ComCliente ComCliente --> MedSatis[Medición de la satisfacción del cliente sobre la solución dada] MedSatis --> Satis{Cliente satisfecho?} Satis -- Si --> Cierre[Cierre de la queja] Satis -- No --> Otras{Puede INTECO plantear otras acciones?} Otras -- Si --> Analisis Otras -- No --> Cierre Cierre --> Fin((Fin)) </pre>	<p>La recepción de queja se puede realizar por medio del formulario en la pagina WEB, correos o llamadas telefónicas. En caso de recibir una llamada telefónica, un correo o un chat donde uno de nuestros clientes exprese alguna insatisfacción de nuestros servicios, hacer uso del botón de percepción del servicio en la página web.</p> <p>En la medida de lo posible, enviar un correo electrónico al cliente comunicándole la recepción de su queja dentro del SIG.</p> <p>Al mismo tiempo, se comunica a los dueños de proceso correspondientes la descripción de la queja mediante la asignación de la queja en HubSpot</p> <p>Comunicación con el cliente para brindar una primera atención y empezar a subsanar la insatisfacción. Se tiene un tiempo de atención de queja para su primera atención de máximo 1 día hábil</p> <p>Recabar toda la información necesaria para poder entender y validar lo sucedido.</p> <p>Tomando en cuenta el impacto y la recurrencia de la queja se asigna:</p> <ul style="list-style-type: none"> Corrección: <u>Acciones que se pueden tomar de manera rápida, el seguimiento se da por medio de HubSpot.</u> Acción correctiva: si es un incumplimiento sistemático normativo. <u>Se da la apertura de una SAC</u> <p>Comunicación con el cliente para brindar una segunda atención en seguimiento a las correcciones inmediatas realizadas y futuras acciones si aplicase.</p> <p>Según el estado de las acciones se le consulta al cliente su nivel de satisfacción con las correcciones realizadas y en caso aplicase con las acciones correctivas propuestas.</p> <p>En caso el cliente exprese su satisfacción se da por cerrada la queja.</p> <p>En caso el cliente exprese insatisfacción, se revisa si INTECO puede plantear otras acciones, si se puede, se regresa a la etapa de análisis, si no se puede se da por cerrada explicándole al cliente.</p> <p>El seguimiento y evidencia de este flujo de proceso queda documentado en la plataforma HubSpot.</p>	<p>Clientes / Colaboradores</p> <p>Soporte de calidad y servicio</p> <p>Dueños de proceso o quien ellos designen</p> <p>Gestora de sistemas, dueños de proceso o quien ellos designen y/o soporte de calidad y servicio</p> <p>Gestora de sistemas y/o dueños de proceso o quien ellos designen</p> <p>Soporte de calidad y servicio</p> <p>Soporte de calidad y servicio</p> <p>Gestora de sistemas y/o soporte de calidad y servicio</p>



*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



Proceso/actividades	Descripción	Responsable
<pre> graph TD Inicio((Inicio)) --> Ingreso[Ingreso de la apelación] Ingreso --> Recepcion[Recepción de la apelación al cliente] Ingreso --> ComInterna1[Comunicación interna] Recepcion --> Asignacion[Asignación del equipo evaluador de la apelación] ComInterna1 --> Asignacion Asignacion --> Analisis[Análisis de la apelación] Analisis --> ComInterna2[Comunicación interna] ComInterna2 --> ComCliente[Comunicación al cliente de los resultados] ComCliente --> Replica{¿Replica del cliente?} Replica -- "Si, 1ra apelación" --> Recepcion Replica -- "Si, 2da apelación" --> Reunion[Reunión con el cliente] Replica -- "No" --> Cierre[Cierre de la apelación] Reunion --> Cierre Cierre --> Fin((Fin)) </pre>	<p>La recepción de una apelación se debe realizar por medio del correo: gestión@inteco.org, con un máximo de 7 días hábiles posterior al cierre de la auditoría</p> <p>Una vez recibida la apelación, en la medida de lo posible se le debe enviar un correo al cliente indicándole que hemos recibido su apelación y explicándole el proceso. Se realiza la comunicación interna al Gestor de planificación al coordinador técnico de Sistemas de Gestión o de Producto. Se debe dejar la apelación en el expediente del cliente. Se tiene un día hábil para realizar estos pasos</p> <p>Se seleccionan las personas que evaluarán la apelación recopilando toda la información que sea necesaria. Se cuenta con 1 día hábil.</p> <p>Recabar toda la información necesaria para poder entender y validar la apelación. Esto puede realizarse aplicando los siguientes principios ágiles: <i>face to face communication</i> y <i>working together</i>, orientado al <i>customer satisfaction</i>, pero prevaleciendo siempre los conceptos técnicos, de ser necesario se puede realizar comunicación con el cliente y el equipo evaluador. Se debe dejar una minuta de reunión con la decisión final y esta minuta debe quedar en el expediente del cliente. Se cuenta con 8 días hábiles.</p> <p>El equipo evaluador de la apelación, debe comunicar al SGI y a operaciones que ya se encuentra la minuta, esto se debe realizar dentro de los 8 días hábiles.</p> <p>Se comunica al cliente la resolución por medio de un comunicado. El mismo debe ir firmado por algún representante del equipo evaluador de la apelación</p> <p>El cliente tiene derecho a realizar dos replicas a la decisión. En la primera se repite el proceso, en la segunda se realiza reunión con el cliente para explicarle el porqué de la decisión</p> <p>Al momento de cerrar la apelación, el soporte de calidad y servicio debe garantizar que toda la información este guardada en el expediente del cliente en una carpeta que se llama "apelación de hallazgo"</p> <p>El seguimiento y evidencia de este flujo de proceso queda documentado en la plataforma Hubspot y en el excel control de mejora</p>	<p>Clientes / Colaboradores</p> <p><u>Soporte de calidad y servicio</u></p> <p>Gestor de sistemas</p> <p>Equipo evaluador de la apelación</p> <p>Equipo evaluador de la apelación</p> <p><u>Soporte de calidad y servicio</u></p> <p><u>Soporte de calidad y servicio</u></p> <p>Gestora de sistemas y/o <u>soporte de calidad y servicio</u></p>

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).



5.3.2 Apelación a la decisión:

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

Proceso/actividades	Descripción	Responsable
<pre> graph TD Inicio((Inicio)) --> Ingreso[Ingreso de la apelación] Ingreso --> Recepcion[Recepción de la apelación al cliente] Ingreso --> ComInterna1[Comunicación interna] Recepcion --> Asignacion[Asignación de la Subcomisión] ComInterna1 --> Asignacion Asignacion --> Analisis[Análisis de la apelación] Analisis --> ComInterna2[Comunicación interna] ComInterna2 --> ComFinal[Comunicación final al cliente de los resultados] ComFinal --> Cierre[Cierre de la apelación] Cierre --> Fin((Fin)) </pre>	<p>La recepción de una apelación se debe realizar por medio del correo: gestión@inteco.org, con un máximo de 8 días hábiles posterior al cierre de la auditoría</p> <p>Una vez recibida la apelación, en la medida de lo posible se le debe enviar un correo al cliente indicándole que hemos recibido su apelación y explicándole el proceso. Se realiza la comunicación interna al Gestor de planificación y al coordinador técnico de Sistemas de Gestión o de Producto. Se debe dejar la apelación en el expediente del cliente. Se tiene un día hábil para realizar estos pasos</p> <p>Se seleccionan las personas que evaluarán la apelación, estas no debieron estar involucradas en el proceso de la empresa y deben estar calificadas en la norma. Se cuenta con 1 día hábil.</p> <p>Recabar toda la información necesaria para poder entender y validar la apelación. Esto puede realizarse aplicando los siguientes principios ágiles: <i>face to face communication</i> y <i>working together</i>, orientado al <i>customer satisfaction</i>, pero prevaleciendo siempre los conceptos técnicos, de ser necesario se puede realizar comunicación con el cliente y el equipo evaluador. Se debe dejar una minuta de reunión con la decisión final y esta minuta debe quedar en el expediente del cliente. Se cuenta con 8 días hábiles. El líder de este equipo siempre debe ser una persona que labore en INTECO</p> <p>El equipo evaluador de la apelación, debe comunicar al SGI y a operaciones que ya se encuentra la minuta, esto se debe realizar dentro de los 8 días hábiles.</p> <p>Se comunica al cliente la resolución por medio de un comunicado. El mismo debe ir firmado por la subcomisión o el líder de la misma. En el correo enviado debe quedar claro que la decisión del subcomité es definitiva.</p> <p>Al momento de cerrar la apelación, el soporte de calidad y servicio debe garantizar que toda la información este guardada en el expediente del cliente en una carpeta que se llama "apelación de la decisión"</p> <p>El seguimiento y evidencia de este flujo de proceso queda documentado en la plataforma HubSpot y en el excel control de mejora</p>	<p>Clientes / Colaboradores</p> <p><u>Soporte de calidad y servicio</u></p> <p>Gestor de sistemas / Coordinador técnico</p> <p>Subcomisión</p> <p>Subcomisión</p> <p><u>Soporte de calidad y servicio</u></p> <p><u>Soporte de calidad y servicio</u></p>

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)



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

Proceso/actividades	Descripción	Responsable
<pre> graph TD Inicio((Inicio)) --> Ingreso[Ingreso de la apelación] Ingreso --> Recepcion[Recepción de la apelación al cliente] Ingreso --> ComInterna[Comunicación interna] Recepcion --> Decision1{INTECO es el dueño del esquema?} ComInterna --> Decision1 Decision1 -- Si --> Asignacion[Asignación del equipo evaluador de la apelación] Asignacion --> Analisis[Análisis de la apelación] Analisis --> ComInterna2[Comunicación interna] ComInterna2 --> ComClienteSi[Comunicación al cliente de los resultados] Decision1 -- No --> ComComite[Comunicación al comité del esquema] ComComite --> AnalisisEnte[Análisis de la apelación por parte del ente dueño del esquema] AnalisisEnte --> ComDecision[Comunicación de la decisión a INTECO] ComDecision --> ComClienteNo[Comunicación al cliente de los resultados] ComClienteSi --> Decision2{Cliente mantiene la apelación?} ComClienteNo --> Decision2 Decision2 -- Si --> Reunion[Reunión con el cliente] Decision2 -- No --> Acciones[Toma de acciones internas] Reunion --> Acciones Acciones --> Fin((Fin)) </pre>	<p>La recepción de una apelación se debe realizar por medio del correo: gestión@inteco.org, con un máximo de 7 días hábiles posterior al cierre de la auditoría</p> <p>Una vez recibida la apelación, en la medida de lo posible se le debe enviar un correo al cliente indicándole que hemos recibido su apelación y explicándole el proceso. Se realiza la comunicación interna al Gestor de planificación. Se tiene un día hábil para realizar estos pasos</p> <p>Cuando el esquema de certificación no pertenece a INTECO, el Director de Operaciones o a quien designe debe comunicar al ente dueño del esquema sobre la apelación (en 1 día hábil) posterior a esto el ente analizará la apelación y comunicará a INTECO la decisión. Para estos casos INTECO no puede establecer un tiempo de atención.</p> <p>Cuando el dueño del esquema es INTECO, se asigna a un evaluador diferente para que revise de nuevo la evaluación aplicada y comunique el resultado (esto de debe realizar con máximo 5 días hábiles).</p> <p>Se comunica al cliente la resolución por medio un comunicado. El mismo debe ir firmado por la Dirección de operaciones o por el evaluador seleccionado. En caso de ser necesario también se debe adjuntar el certificado del curso. (se tiene 3 días hábiles para esta etapa)</p> <p>En caso de que el cliente decida mantener la apelación se cita a reunión con el mismo para explicar la decisión. En esta reunión debe participar el evaluador de la apelación.</p> <p>Al momento de cerrar la apelación, se deben tomar acciones a lo interno para que las preguntas asociadas a la apelación sean modificadas o eliminadas para evitar problemas en las futuras evaluaciones. Adicional, se debe modificar la nota del resto de participantes</p> <p>El seguimiento y evidencia de este flujo de proceso queda documentado en la plataforma Hubspot y en el excel control de mejora</p>	<p>Clientes / Colaboradores</p> <p><u>Soporte de calidad y servicio</u></p> <p>Gestor de sistemas</p> <p>Equipo evaluador de la apelación</p> <p>Director de operaciones</p> <p><u>Soporte de calidad y servicio</u></p> <p><u>Soporte de calidad y servicio</u></p> <p>Gestor de planificación</p>

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**.

5.4 Encuestas de satisfacción de los clientes:

5.4.1 Encuestas compra de norma:

La respuesta de estas encuestas 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.