

**CONTROL DE CAMBIOS**

REVISIÓN	FECHA	CAMBIOS REALIZADOS.
6	2011/07/19	SE ESTABLECE QUE SE LLEVARÁ REGISTRO DE LAS POSIBLES APELACIONES
7	2011/09/24	SE MODIFICAN LAS RESPONSABILIDADES Y SE AMPLÍA A OCHO DÍAS EL PLAZO PARA DAR RESPUESTA A LA QUEJA.
8	2013/03/18	SE MODIFICA CON RESPECTO A LA RESPONSABILIDAD ASIGNADA AL CARGO DE ASISTENTE ADMINISTRATIVO POR COORDINADOR ADMINISTRATIVO Y DE CONTRATOS
9	2014/02/20	ACTUALIZACIÓN TENIENDO EN CUENTA CAMBIOS EN EL ORGANIGRAMA DE PROASEM S.A Y LA INCLUSIÓN DEL FORMATO RDQ-046 ACCIONES CORRECTIVAS/PREVENTIVAS.
10	2015/09/25	SE INCLUYE DEFINICIÓN DE APELACIÓN DE ACUERDO A LO QUE ESTABLECE LA NTC ISO 17020:2012, SE MEJORA EL TRATAMIENTO DE LA QUEJA Y SE INCLUYE EL TRATAMIENTO DE LA APELACIÓN
11	2017/02/02	SE RETIRÓ EL CUADRO DE CONTROL DE DISTRIBUCIÓN DE COPIAS CONTROLADAS Y SE ADICIONÓ LA NOTA "SI ESTE DOCUMENTO IMPRESO NO TIENE SELLO DE COPIA CONTROLADA, EL PROCESO DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO NO SE HACE RESPONSABLE POR SU ACTUALIZACIÓN Y SE CONSIDERA UNA COPIA NO CONTROLADA" EN EL PIE DE PÁGINA. SE AJUSTA EL PROCEDIMIENTO DE ACUERDO AL ORGANIGRAMA DE LA COMPAÑIA

<b>Realizó:</b> Karol Rosales	<b>Revisó:</b> luz M. Orozco S.	<b>Aprobó:</b> Javier Vega
<b>Cargo:</b> Coordinador del Sistema de Gestión Integrado	<b>Cargo:</b> Directora Administrativa y Financiera	<b>Cargo:</b> Gerente
<b>Firma:</b> 	<b>Firma:</b> 	<b>Firma:</b> 
<b>Fecha:</b> 2017/01/27	<b>Fecha:</b> 2017/01/27	<b>Fecha:</b> 2017/02/02

## 1. PROPÓSITO, ALCANCE Y OBJETIVO

Establecer un mecanismo que permita dar un tratamiento adecuado a todas las quejas, apelaciones y reclamos relacionados con los servicios suministrados por PROASEM y el impacto ambiental que éstos generan en concordancia con el RDQ-090 Política de Revisión de Pedidos y Ofertas, Atención de Quejas, Reclamos, Apelaciones, Sugerencias y Cumplidos de los clientes y el MCQ-001 Manual Integrado.

Mantener este procedimiento como un factor de mejoramiento y motivación para compartir con el personal tanto reconocimientos y quejas, expresadas por el cliente a razón de la prestación de un servicio.

Asegurar que PROASEM., realiza el seguimiento a la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de los requisitos de los servicios suministrados mediante el análisis del RDQ-001 encuesta de satisfacción de los clientes y tenerlo como un indicador del sistema de gestión integrado.

Por cada cliente que se toma el tiempo necesario para quejarse, hay uno que suspende la relación profesional existente; en virtud de ello amerita tratarlo con celeridad.

## 2. REFERENCIAS

### NÚMERO

### NOMBRE DE LA NORMA

NTC ISO-17020:2012 Evaluación de Conformidad. Requisitos para el funcionamiento de diferentes tipos de organismos que realizan la inspección

### NUMERO

### NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO

PDQ-004 Control de servicio no Conforme

### NUMERO

### NOMBRE DEL FORMATO

RDQ-001	Encuesta de Satisfacción de los Clientes
RDQ-012	Formato Recepción y Entrega de Documentos Externos
RDQ-029	Queja, Reclamo, Apelación, Sugerencias y Cumplidos.
RDQ-090	Política de Revisión de Pedidos y Ofertas, Atención de Quejas, Reclamos, Apelaciones, Sugerencias y Cumplidos.
RDQ-102	Mapa de comunicación interna
RDQ-106	Mapa de comunicación externa
RDQ-046	Acciones Correctivas/Preventivas

### 3. RESPONSABILIDAD

PROASEM se compromete a estar cerca de sus clientes estableciendo canales sencillos y rápidos para atenderlos ante cualquier problema ya sea durante la prestación de un servicio, o cualquier servicio futuro que se llegase a necesitar mediante sugerencias de nuestros clientes.

3.1. El Asistente HSEQ, o quien se designe, es el responsable de asegurar que las quejas, Reclamos, Apelaciones, Sugerencias y Cumplidos, sean oportunamente atendidos.

3.2. El proceso al cual pertenece la queja, reclamo o apelación es el responsable de todas las decisiones del tratamiento de esta.

3.3. Es responsabilidad de la Coordinadora administrativa y de Contratos o quien sea designado por esta persona, hacer llegar al cliente el registro RDQ-001 Encuestas de Satisfacción de los clientes, una vez se culmine el contrato y la prestación del servicio, asegurar que el cliente lo reciba, diligencie y sea devuelto a la Empresa. En contratos con períodos de tiempo prolongados realizarlo por lo menos una vez cada 1 año.

3.4. Cuando se presenten desviaciones, quien lo detecte, debe informar inmediatamente al Coordinador del Sistema de Gestión Integrado, junto con el Director o Coordinador del proceso. También se debe reportar al Gerente, quien tiene la responsabilidad de hacerle seguimiento y junto al Director o Coordinador de cada proceso, analizarla y generar las acciones correctivas y/o preventivas necesarias que conlleven al mejoramiento continuo y se logre la satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente.

3.5. Es responsabilidad del Director o Coordinador de cada proceso reunir, verificar la información necesaria para tomar las decisiones al respecto, hacer el seguimiento correspondiente y documentar las acciones que se tomen en el RDQ-046 Acciones correctivas/preventivas, por cuanto se debe manejar como una no conformidad.

3.6. Es responsabilidad de todos los empleados que reciben quejas, reclamos y apelaciones, actuar de alguna de las siguientes formas, según se considere adecuado:

- **ESCUCHAR:** Permitir al cliente esgrimir los argumentos de su queja con el objeto de minimizar su molestia. En muchos casos esto es beneficioso para ambas partes.
- **BUSCAR LOS ERRORES:** ¿Quién?, ¿Qué?, ¿Dónde?, ¿Cómo? y ¿Cuándo? Si no se puede dar al cliente una respuesta inmediata se le manifiesta que se va a realizar una consulta y se les informará tan pronto como sea posible. Es de carácter

fundamental asegurarse de llamar al cliente nuevamente con una respuesta que solucione en lo posible la queja que se presentó.

- **SER HONESTO:** Puede ocurrir que explicando lo que realmente ha ocurrido y siendo honesto con el cliente, no se necesiten más acciones. Por ello, es necesario que cuando un cliente esté equivocado, se tenga la cautela suficiente para evitar señalar la equivocación de forma muy evidente y tratar compartir en ciertos términos su punto de vista. Si se es incapaz de resolver la queja o el cliente insiste, mantenga la calma y simplemente comunique a través de los canales adecuados (Gerente o Director de procesos). Esto dará tiempo para documentar la causa raíz generadora de la queja o reclamo.
- **PONER EN PRÁCTICA:** La forma más rápida para perder un cliente es pasando desapercibido una queja o permitiendo que la situación ocurra de nuevo. Una queja se debe tratar tan eficientemente como un trabajo, y asegurarse que el cliente haya obtenido la información necesaria y además exprese formalmente hasta qué punto ha quedado satisfecho, puesto que éste es un indicador del grado de calidad de la prestación del servicio.

3.7. Es responsabilidad de quien maneje la queja, reclamo y apelación analizar y tratar de igual manera para todo el que la presente, sin discriminación y con igualdad hacia todas las partes interesadas que pudieran verse afectada por la apelación presentada.

3.8. Es responsabilidad de quien recibe el cumplido, informar al Coordinador del Sistema de Gestión Integrado, quien lo debe resumir y compartir con los diferentes procesos de PROASEM, ya que esto ayuda a la motivación y reconocimiento del esfuerzo en la realización del servicio prestado.

#### **4. AUTORIDAD**

4.1. El Gerente ó quien se designe, una vez analizada la queja junto con el Coordinador, ó Director de Proceso, es quien tienen la autoridad para definir las acciones que se deben seguir.

4.2. Los Directores ó Coordinadores de Proceso, implementan y verifican que se ejecuten las acciones pertinentes correspondientes para dar solución a cada una de las situaciones presentadas con el cliente, establecer las oportunidades de mejora e implementar las acciones pertinentes para que el cliente este totalmente satisfecho aplicando las disposiciones presentadas en este documento.

## 5. DEFINICIONES

**Clientes internos:** Personas o procesos dentro de la misma organización a los que se les suministran información, insumos o asistencia. La premisa es satisfacer las necesidades y expectativas de estos clientes durante una interacción en particular.

**Clientes externos:** Cualquier persona natural o jurídica ajena a PROASEM., con quien se tenga una relación comercial considerada dentro del objeto social de la organización.

**Queja:** Expresión de insatisfacción, diferente de la apelación, presentada por una persona u organización de un servicio prestado por PROASEM, para la que se espera una respuesta

**Reclamo:** Desviación en la prestación de algún servicio, de acuerdo con los requisitos establecidos por el cliente.

**Apelación:** Recurso procesal a través del cual se busca que un tribunal superior enmiende conforme a Derecho la resolución del inferior.

**Apelación:** Solicitud del Proveedor del ítem de inspección al organismo de inspección de reconsiderar la decisión que tomó en relación con dicho ítem. Definición tomada de NTC ISO 17020:2012.

## 6. PROCEDIMIENTO

Las quejas, reclamos, apelaciones y cumplidos que sean presentados a PROASEM, se deben manejar de acuerdo a los lineamientos establecidos en el RDQ-090 Política de Revisión de Pedidos y Ofertas, Atención de Quejas, Reclamos, Apelaciones, Sugerencias y Cumplidos y en este procedimiento.

### 6.1. Tratamiento de la Queja, Reclamo, Cumplido y Apelación

#### 6.1.1. QUEJA O APELACIÓN:

- 6.1.1.1. Se tiene establecido un (1) mes calendario después de la fecha de emisión del resultado para interponer una queja o apelación ante una decisión de algún proceso de la compañía, si transcurrido este plazo no presenta el recurso, se entiende que acepta la decisión sin lugar a posteriores reclamaciones.

6.1.1.2. Si se trata de una queja esta puede ser recibida por cualquier funcionario de la compañía de forma verbal o escrita.

Si el recurso interpuesto es una apelación, esta es recibida por el representante legal de la compañía.

6.1.1.3. Si la queja o apelación se presenta de forma verbal o escrita es necesario documentarla en el formato RDQ-029 Queja, Reclamo, Apelación, Sugerencias y Cumplidos; para su correspondiente seguimiento y radicarla en el RDQ-012 Formato Recepción y Entrega de Documentos Externos.

6.1.1.4. El Asistente HSEQ o quien este designe debe confirmar el recibo de la queja o apelación a la parte interesada.

6.1.1.5. El Asistente HSEQ valida la información registrada en el RDQ-029 Queja, Reclamo, Apelación, Sugerencias y Cumplidos; si la queja está relacionada con los servicios prestados de la empresa, la información de quien presenta la queja o apelación, la fecha del evento, funcionario responsable. El asistente HSEQ debe firmar el RDQ-029 Queja, Reclamo, Apelación, Sugerencias y Cumplidos correspondiente para dejar constancia del proceso de validación y comunicar los resultados de la validación al representante legal de la compañía.

Si el proceso de validación confirma que la queja o apelación no está relacionada con los servicios prestados por la compañía o no es procedente, se documenta y se le hace la explicación respectiva al cliente, por medio físico o vía mail, si este está de acuerdo, el caso se cierra.

Si el proceso de validación confirma la queja o apelación, el Asistente HSEQ lo comunica al representante legal quien convoca a reunión al director involucrado en el proceso y al Coordinador del Sistema de Gestión Integrado, para analizar y definir las directrices a seguir para responder la queja o apelación.

6.1.1.6. Las decisiones referentes al tratamiento del problema no podrán ser tomadas por personas que hayan participado en el servicio que dio origen de la queja o apelación

Cuando la queja o apelación sea para el Organismo de Inspección, las decisiones referentes al tratamiento del problema no podrán ser tomadas por funcionarios que hayan participado en el servicio de inspección que dio origen a esta.

6.1.1.7. Después de la confirmación del recibo el coordinador del Sistema de Gestión Integrado notificara por escrito el tratamiento que se le realizará a la misma, en un plazo no superior a tres (3) días hábiles.



6.1.1.8. En caso de que se solicite información adicional, requerida para el proceso de investigación y no se recibe respuesta, se dará por finalizado el proceso y se informará por escrito a la parte interesada.

Para la recepción de la información adicional para el proceso se tienen 5 días hábiles para dar respuesta.

6.1.1.9. PROASEM nombrará a un alto directivo dentro de PROASEM, que no ha estado directamente involucrado en la evaluación o el proceso de toma de decisiones para la organización recurrente, y que esté familiarizado con los requisitos y procesos pertinentes de PROASEM, para investigar la queja o apelación. Cuando sea necesario y para proteger la imparcialidad se contratará a un experto técnico para ayudar en la investigación.

6.1.1.10. El proceso de investigación incluirá una reunión del Comité de Calidad y revisión de todos los registros correspondientes a la apelación de cualquiera de los servicios prestados por PROASEM, también se verificará la información reportada con respecto a la normativa y procedimientos correspondientes y cualquier otra fuente de entrada que permita analizar el caso en profundidad.


6.1.1.11. Una vez hecha la investigación, se documentan los hallazgos y conclusiones. El funcionario encargado de la investigación podrá acudir a diferentes personas de la organización para realizar la investigación y evaluar el problema.

6.1.1.12. Según el resultado de la investigación se realiza el análisis de la causa raíz y se establecen las acciones correctivas y/o preventivas necesarias en el RDQ-046 Acciones correctivas y preventivas según lo establecido en el PDQ-005 Acciones preventivas y/o correctivas.

6.1.1.13. El Coordinador del Sistema de Gestión debe facilitar a quien presenta la queja los informes del progreso y los resultados obtenidos y archiva el registro del proceso en el lugar indicado

6.1.1.14. La investigación se completará y la parte interesada será informada por escrito de la decisión dentro de los 15 días hábiles siguientes a partir de la confirmación de recibo de la queja o apelación, con la documentación correspondiente.

6.1.1.15. Según el resultado de la investigación se realiza el análisis y se establecen las acciones correctivas y/o preventivas necesarias en el RDQ-046 Acciones correctivas y preventivas según lo establecido en el PDQ-005 Acciones preventivas y/o correctivas.

	<b>MANEJO DE QUEJAS, RECLAMOS, APELACIONES, CUMPLIDOS Y EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE</b>	Emisión: 2017/02/02
		Revisión: 11
		Código: PAQ-003
		Página: 8 de 9

6.1.1.16. Si la parte interesada no se pronuncia un (1) mes calendario después de la notificación del resultado de la queja o apelación se dará por finalizado el proceso.

**6.1.2. RECLAMO:**

Si es un reclamo se debe tratar de acuerdo a lo establecido en el PDQ-004 Control del servicio no conforme. El receptor del reclamo notifica de manera inmediata al Director del proceso involucrado o al Gerente para tomar la acción pertinente, y determinar cuál es el procedimiento para el manejo del reclamo.

**6.1.3. CUMPLIDO:**

Muestra de reconocimiento, consideración, admiración, etc... que se hace a una persona para halagarla, por cortesía o amabilidad, por un servicio bien prestado.



**DIAGRAMA DE FLUJO ENCUESTA DE SATISFACCIÓN:**

