1. OBJETIVO

Establecer la metodología para dar solución a las quejas de los clientes de BASC Bogotá - Colombia que se encuentran relacionadas con las actividades de certificación.

2. ALCANCE

El procedimiento aplica para todas las actividades desarrolladas por BASC Bogotá - Colombia y que tienen relación directa con los clientes.

3. DEFINICIONES

3.1. QUEJA: Expresión de insatisfacción hecha a una organización, con respecto a sus productos o al propio proceso de tratamiento de las quejas, donde se espera una respuesta o resolución explícita o implícita

3.2. CLIENTE: Organización que recibe un servicio (Empresa certificada con el esquema ISO).

3.3. RETROALIMENTACIÓN: Opiniones, comentarios y muestras de interés acerca de los productos o el proceso de tratamiento de las quejas.

3.4. VALIDACIÓN: Confirmación, mediante la aportación de evidencia objetiva, de que se han cumplido los requisitos para una utilización o aplicación específica prevista. Definición tomada de la Norma Técnica Colombiana NTC-ISO9000:2015, Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC).

3.5. SISTEMA DE GESTIÓN: Conjunto de elementos de una organización interrelacionados o que interactúan para establecer políticas, objetivos y procesos para lograr estos objetivos. Definición tomada de la Norma Técnica Colombiana NTC-ISO9000:2005, Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC).

COPIA CONTROLADA

4. CONDICIONES GENERALES

5. RESPONSABLE

Los líderes de proceso son los responsables de evaluar y tomar decisiones relativas a las quejas, el Coordinador del Sistema de gestión es el encargado de hacer seguimiento a las quejas referentes a un cliente certificado.

6. DESARROLLO

6.1. POLÍTICAS

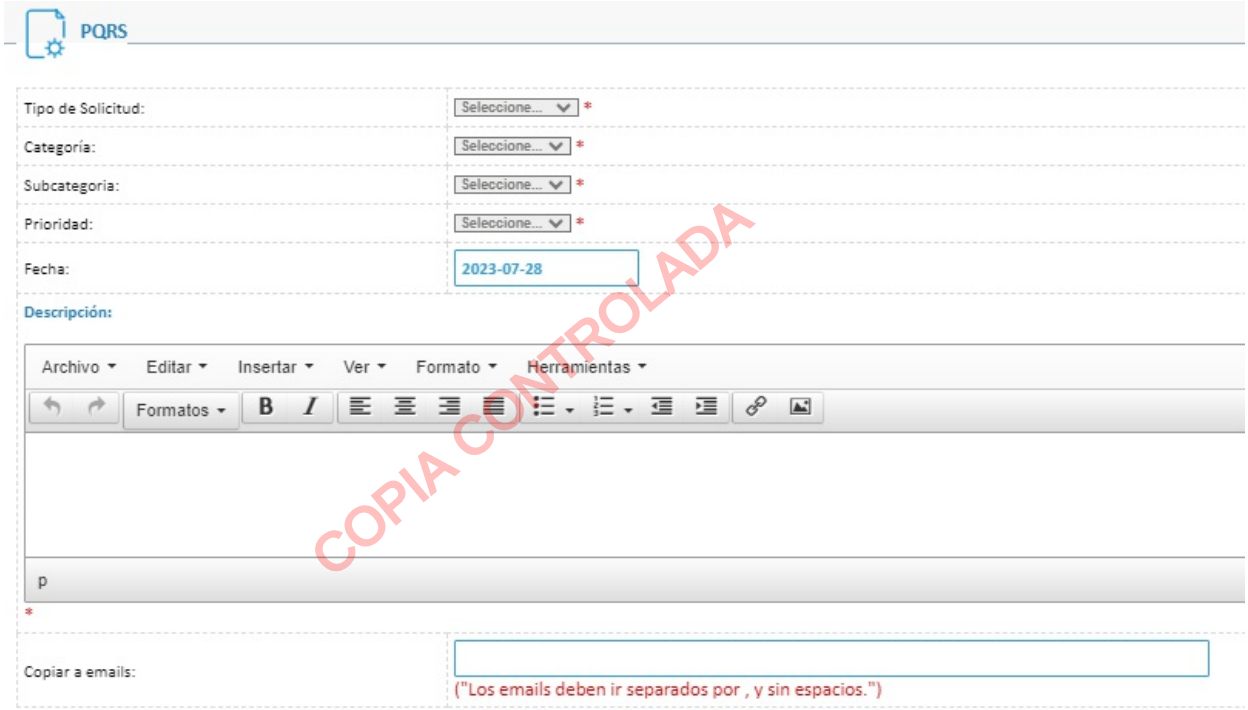
- La información relativa al proceso de tratamiento de quejas se encuentra disponible para los clientes, reclamantes y partes interesadas en nuestra página Web http://www.bascbogota.com/es/para que pueda ser consultado por el personal y los reclamantes.

- Cuando un cliente se encuentra insatisfecho con las actividades de certificación de BASC Bogotá - Colombia o un cliente certificado, el cliente presenta una queja por medio de la página web http://www.bascbogota.com/es/, pestaña contáctenos / PQRSF que le permite realizar el registro diligenciando los datos del solicitante que contiene los siguientes campos:

. Empresa
. Ciudad
. Nombre
. Tipo de Identificación
. No. De identificación
. Teléfono
. E-Mail

Posteriormente, se diligencia los datos de la PQRSF con los siguientes campos:

. Categoría: hace referencia al proceso o área de la queja o al Cliente Certificado.
. Subcategoría: hace referencia a la etapa del proceso en donde se presenta insatisfacción. Se tienen parametrizadas las diferentes etapas de las categorías contempladas, lo que permite seleccionar la etapa respectiva para su clasificación y posterior tratamiento.
. Prioridad: se refiere si es Alta, Baja o Normal.
. Fecha: día de registro de la queja.
. Descripción: detalles principales de la queja.



COPIA CONTROLADA

En los casos en los que se queje verbalmente o en medio escrito por medio del Formato GO-FOR-003 Queja, disponible en la página web, esta información del reclamante es registrada en el SIBASC con los datos requeridos por el Coordinador del Sistema de Gestión y posteriormente es dirigida al área encargada de gestionar la queja.

- En el sistema de información SIBASC se asigna un número de radicado de manera automática, código que permite la identificación de la queja en las diferentes etapas del proceso.

- En la página web se direcciona el ticket de la queja al responsable de proceso respectivo, si este se encuentra involucrado con el objeto de la queja, se designará a otra persona para iniciar la investigación respectiva para darle tratamiento.

- Cuando las quejas son relativas a un cliente certificado se solicita investigación al interior de la organización certificada de la queja y el planteamiento de correcciones y acciones correctivas. Estas quejas son insumo para las auditorías de seguimiento del cliente, sin embargo si se considera que está en riesgo la eficacia del Sistema de Gestión se realiza una investigación por parte de BASC Bogotá - Colombia, la cual puede incluir una auditoría según el Procedimiento Auditorías Especiales, esto lo define el Director Operativo.

- Las quejas son tratadas con confidencialidad y se determina junto con el cliente y el reclamante si realizan público el tema de la queja y su resolución.

7. CONTENIDO

No	Actividad	Responsable	Formato
	RECEPCIÓN DE LA QUEJA		

1	La queja es recepcionada por medio de la Pagina web, en medio físico en las instalaciones de BASC Bogotá - Colombia, o por correo electrónico, desde su recepción es registrada en el Formato Investigación y Análisis de la queja. En el formato hay una validación donde se verifica que la información suministrada por el reclamante es suficiente y clara para iniciar la investigación (fotos, Mails, Correspondencia y demás registros) Es remitida al responsable o líder de proceso según la categoría identificada en el momento de su registro.	Responsable de proceso	Formato de Queja GO-FOR-003 Formato Investigación y Análisis de la Queja GO-FOR-002 Ticket de la Queja
2	Notificar al reclamante el recibo de la queja, se le informa que el tiempo de respuesta de la queja es de 15 días hábiles, esta notificación se hace de manera automática por la página web, o por correo electrónico.	Responsable de proceso	Ticket de la Queja Correo Electrónico
3	Verificar si la queja tiene relación con las actividades de certificación de BASC Bogotá - Colombia, o si es referente a un cliente certificado. CLIENTE CERTIFICADO Si la queja es de un cliente certificado se remite al cliente en un plazo máximo de (5) días hábiles.	Coordinador SIG	Ticket de la Queja Correo Electrónico
4	**INVESTIGACIÓN DE LA QUEJA** Se inicia la investigación de la queja, se verifica toda la información recopilada, se remite a todos los informes y registros soporte que tienen relación con la queja, tanto los aportados por el reclamante como los que se encuentran al interior de la compañía. En caso de requerirse se visita o consulta al cliente para indagar y obtener una descripción de los hechos, con la finalidad de conocer las circunstancias que son objeto de insatisfacción, se reúnen todas las declaraciones de los involucrados, compilando toda la evidencia objetiva y la trazabilidad del suceso, se deja registro en el Formato Investigación y Análisis de la causas. Se realiza la respectiva validación por otro responsable o líder de proceso **CLIENTE CERTIFICADO** Solicitar investigación al interior de la organización certificada de la queja y el planteamiento de correcciones y acciones correctivas que deben enviarse a BASC Bogotá - Colombia, en un plazo máximo de 10 días hábiles, para así dar respuesta al reclamante.	Responsable de proceso Coordinador SIG	Ticket de la Queja Formato Investigación y Análisis de la Queja GO-FOR-002
5	**ANÁLISIS DE LA QUEJA** Se realiza un análisis de los hechos que son objeto de insatisfacción, realizando una comparación de la versión del reclamante versus la información de los involucrados soportándonos en la evidencia objetiva recolectada, se registra esta información en el Formato Investigación y Análisis de la Queja.	Responsable del proceso	Formato Investigación y Análisis de la Queja GO-FOR-002 Ticket de la Queja
6	**CONCLUSIÓN DE LA QUEJA** El responsable de proceso plantea la posible decisión del caso soportado en la evidencia objetiva que fue analizada del proceso investigativo; y define las correcciones o acciones correctivas a implementar utilizando para ello el formato SG-FOR-012 Seguimiento de acciones de mejora. Estas son validadas por el Director de operaciones o Director Ejecutivo en el Formato Investigación y Análisis de la Queja. NOTA: No toda queja lleva a una acción correctiva, esto dependerá del resultado de la investigación y posterior análisis, en donde se determinará si se le da un tratamiento correctivo o una respuesta aclaratoria al reclamante.	Responsable de proceso Director de Operaciones o Ejecutivo	Seguimiento de acciones de mejora SG-FOR-012 Formato Investigación y Análisis de la Queja GO-FOR-002
	Notificar al reclamante sobre la solución de la queja para verificar si el cliente encuentra razonable la acción emprendida. En caso de que el reclamante acepte la decisión o acción		

COPIA CONTROLADA

7	tomada se procede a su implementación, en caso contrario la queja deberá será tratada nuevamente en una instancia superior con el Comité de Gestión del Riesgo, quien tomará la decisión final, se informará al reclamante dicha decisión. **CLIENTE CERTIFICADO** Se notifica al reclamante sobre las acciones a emprender por parte del cliente certificado.	Responsable de proceso	Ticket de la Queja Formato Investigación y Análisis de la Queja GO-FOR-002 Correo Electrónico
8	**FINALIZACIÓN DE LA QUEJA** Verificar la implementación de las acciones planteadas en los tiempos establecidos y registrar en el formato Seguimiento de acciones de mejora SG-FOR-012. Cerrar el ticket en el SIBASC.	Coordinador SIG Responsable de proceso	Ticket de la Queja Seguimiento de acciones de mejora SG-FOR-012
9	Se notifica al Reclamante cuando ha finalizado el tratamiento de la queja, este es administrado por SIBASC.	Responsable de proceso	Ticket de la Queja Correo electrónico
10	Para seguridad de que se da respuesta oportuna, se revisa las quejas recibidas y las fechas de finalización del tratamiento de las mismas.	Coordinador SIG	Seguimiento de acciones de mejora SG-FOR-012

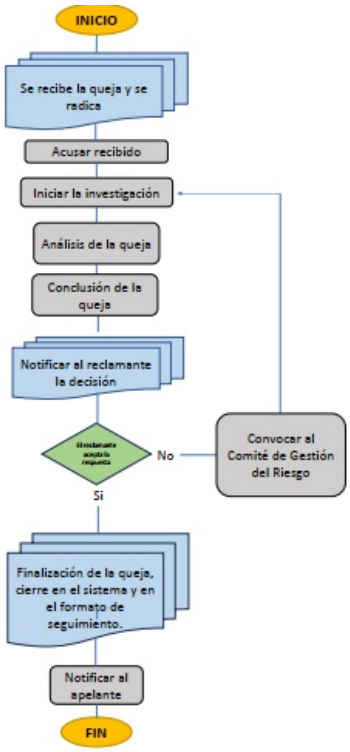
8. ANEXOS

9. FORMATOS DE CALIDAD

COD	NOMBRE	TIEMPO DE RETENCIÓN	LUGAR DE ALMACENAMIENTO	DISPOSICIÓN	ACCESIBILIDAD
GO-FOR-003	DE QUEJA.	6 Años	Z:\SIG\Registros ISO 17021\ Quejas	Eliminar	Por Nombre
GO-FOR-002	INVESTIGACIÓN Y ANÁLISIS DE LA QUEJA	6 Años	Z:\SIG\Registros ISO 17021\ Quejas	Eliminar	Por Nombre
SG-FOR-012	SEGUIMIENTO DE ACCIONES DE MEJORA	3 Años	Z:\SIG\Registros ISO 17021\ Solicitud de Acciones de Mejora	Eliminar	Consecutivo

COPIA CONTROLADA

10. DIAGRAMA DE FLUJO



11. NATURALEZA DEL CAMBIO

Versión	Fecha	Naturaleza del cambio
1	02/Jun/2015	No aplican cambios ya que es la versión inicial del documento
2	08/Ago/2023	1. Se realizan correcciones de ortografía y redacción 2. En el numeral 6.1 párrafo 1 se elimina "por medio electrónico" y se reemplaza "seguido" por "consultado" 3. En el numeral 6.1 se ajusta la redacción del segundo párrafo 4. En el numeral 6.1 se ajusta la redacción del párrafo 4 5. En el numeral 6.1 párrafos 5 y 6 se reemplaza: "en la recepción" por "en la página web"; se reemplaza: "consecutivo" por "numero de radicado"; se elimina: "del ticket" 6. En el numeral 7, ítem 1 se elimina SIBASC y telefónicamente y se incluye correo electrónico. 7. En el numeral 7, ítem 2 se incluye "o por correo electrónico". 8. En el numeral 7, ítem 6, se ajusta el formato aplicable 9. En el numeral 7, ítem 7, se actualiza el nombre del comité y se ajusta la ortografía. 10. En el numeral 7, ítem 8, se actualiza el formato aplicable. 11. Se actualizan los formatos aplicables 12. Se actualiza el diagrama de flujo

Elaboró	Revisó	Aprobó
Nombre: Luz Dary Arévalo Abril **Cargo:** Coordinador Sistemas de Gestión **Fecha:** 08/Ago/2023	**Nombre:** Alba Vanegas **Cargo:** Coordinador de Operaciones **Fecha:** 08/Ago/2023	**Nombre:** Miguel Antonio Velásquez Olea **Cargo:** Director Ejecutivo **Fecha:** 08/Ago/2023

COPIA CONTROLADA