

INSTRUCTIVO PARA EL MANEJO DE QUEJAS



1. OBJETIVO

Establecer las actividades necesarias para la atención oportuna de las quejas respecto de INTERNATIONAL CERTIFICATION AND TRAINING - IC&T y respecto de los clientes certificados, con el fin de vigilar el cumplimiento de las normas y reglamentos del servicio y a la vez, contribuir con el mejoramiento en la prestación de los servicios de IC&T.

2. ALCANCE

Este procedimiento está dirigido a todos los colaboradores, programas y áreas de IC&T que participan en la prestación de los servicios ofrecidos y que intervienen, tanto en la atención de las quejas interpuestas respecto al servicio de certificación de IC&T como respecto de las certificaciones otorgadas a los titulares de certificación, en lo sucesivo, El Titular.

Este procedimiento inicia cuando se recibe la queja respecto a los servicios de IC&T o de uno de los titulares, hasta la emisión del aviso de finalización del proceso de tratamiento de la queja al titular, al quejoso o a la parte interesada e incluye, el análisis y acciones de seguimiento en los casos en los que se requiera.

Este procedimiento no contempla dentro de su alcance la solicitud o notificación de información proveniente de una autoridad competente (tales como Ministerios, Superintendencias, entre otras autoridades), en donde se indique el inicio de una investigación o procedimiento administrativo a un titular, como resultado de investigaciones o imposición de sanciones; tales casos serán tratados por la Gerencia de IC&T, quien adoptará las medidas que considere pertinentes desde lo legal, reglamentario y contractual.

3. DEFINICIONES Y DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Parte Interesada: Una parte interesada es cualquier organización, grupo o individuo que pueda afectar o ser afectado por las actividades de una empresa u organización de referencia, también denominadas grupos de interés, públicos de interés, corresponsables u otros.

Cliente: Parte interesada en los servicios prestados por IC&T y los titulares quien interpone una queja sobre los mismos.

INSTRUCTIVO PARA EL MANEJO DE QUEJAS



Titular: Persona natural o jurídica que tiene certificación vigente con IC&T

OEC: Organismo(s) Evaluador(es) de la Conformidad.

IC&T: International Certification and Training

Queja: Expresión de insatisfacción, distinta de la apelación, hecha por una persona o una organización, a IC&T, relacionada con las actividades de Certificación o de los titulares, para la cual se espera una respuesta.

Competencia de IC&T para la atención de las quejas:

La certificación concedida por IC&T es una declaración de que el titular ha demostrado que cumple con los requisitos de certificación establecidos en normas internacionales o nacionales y que es técnicamente capaz de realizar de manera solvente las actividades incluidas en su alcance de certificación.

La certificación de IC&T no implica en ningún caso la aceptación, validación o ratificación por este OEC con relación a la conformidad de los productos o servicios incluidos en el alcance de certificación de un titular y tampoco exime a éste de su responsabilidad en caso de resultados incorrectos o no idóneos.

IC&T no tiene función arbitral ni dirimente en relación con las controversias técnicas o de cualquier otro tipo que pudiesen suscitarse entre los titulares y sus clientes u otros terceros interesados. Nuestra labor de control se limita, de acuerdo con la ley, a la comprobación de que los titulares siguen cumpliendo los requisitos que sirvieron de base para la certificación.

IC&T analizará la información que reciba sobre las actuaciones de los titulares siempre que éstas se refieran a informes/certificados que incluyan la marca de IC&T o referencia a la condición de certificado otorgada por este OEC y que se halle vigente.

Las decisiones que tome IC&T como consecuencia de dichas investigaciones se limitan a las establecidas en sus procedimientos, reglamentos de certificación y a la ley, y se toman siempre con base en un incumplimiento probado de alguno de ellos.

INSTRUCTIVO PARA EL MANEJO DE QUEJAS



Página 3 de 8

IC&T no tiene capacidad alguna de modificar la conformidad de productos o servicios ofrecidos o entregados por el titular.

DOCUMENTOS DE DEFINICIÓN

- ✓ ISO/IEC 17000. Evaluación de la Conformidad. Vocabulario y Principios Generales.
- ✓ ISO/IEC 17011. Evaluación de la Conformidad. Requisitos generales para los Organismos de Certificación que realizan la certificación de Organismos de Evaluación de la Conformidad.
- ✓ ISO/IEC 17021-1. Evaluación de la conformidad - Requisitos para los organismos que realizan la auditoría y la certificación de sistemas de gestión - parte 1: Requisitos.
- ✓ ISO 10002. Gestión de la Calidad. Satisfacción del Cliente. Directrices para el Tratamiento de las Quejas en las Organizaciones.

DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- ✓ Constitución Política de Colombia
- ✓ Ley 1437 de 2011 Por la cual se establece el Código Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- ✓ Ley 1564 de 2012 Por la cual se establece el Código General del Proceso.
- ✓ Decreto 1595 de 2015 Por el cual se dictan normas relativas al Subsistema Nacional de Calidad.
- ✓ ICT-R-01 Reglamento de Certificación.
- ✓ ICT-R-03 Contrato de Comodato de Registro de Certificación.

4. PARTICIPANTES Y RESPONSABILIDADES

4.1 Gerencia

- ✓ Analizar el cumplimiento del instructivo de atención de quejas.
- ✓ Decidir sobre suspensiones cautelares que se deriven del tratamiento de quejas contra los titulares.
- ✓ Definir políticas y lineamientos que promuevan la excelencia en la prestación de los servicios de IC&T, orientadas a incrementar los niveles de satisfacción del cliente, así como la atención de las quejas.
- ✓ Dirimir los posibles conflictos que se puedan presentar derivados del análisis de la insatisfacción manifestada entre las diferentes partes interesadas que se encuentran involucradas en la queja.

CÓDIGO: IC&T-I-06	REVISIÓN: 12	APROBÓ: MAPP	FECHA: 2020/09/10
-------------------	--------------	--------------	-------------------

INSTRUCTIVO PARA EL MANEJO DE QUEJAS



- ✓ Identificar no conformidades derivadas de la atención de las quejas.
- ✓ Participar en la toma de decisiones para la atención de quejas respecto de un titular o de IC&T, que ameriten su intervención o que involucren personal que esté directamente a su cargo.
- ✓ Proponer lineamientos y políticas necesarias para la gestión las quejas.
- ✓ Realizar seguimiento al estado de las quejas.
- ✓ Responder al cliente de acuerdo con la pertinencia y tratamiento realizado a la queja.
- ✓ Solicitar al Comité de Certificación la suspensión cautelar de un titular, cuando el análisis de la queja lo amerite.
- ✓ Verificar que el tratamiento dado a las quejas sea adecuado.

4.2 Dirección Comercial

- ✓ Digitalizar las quejas físicas.
- ✓ Proponer soluciones para dirimir los posibles conflictos que se puedan presentar derivados del análisis de la insatisfacción manifestada entre las diferentes partes interesadas que se encuentran involucradas en la queja.
- ✓ Proponer y formular acciones que ayuden con el tratamiento adecuado y oportuno de las quejas.
- ✓ Radicar las quejas recibidas y reasignarlas a través del Sistema.
- ✓ Recibir las quejas por parte de terceros o personal de IC&T.
- ✓ Velar por la respuesta adecuada de las quejas interpuestas respecto de IC&T y los titulares.

4.3 Dirección Operativa

- ✓ Analizar las quejas dentro de su pertinencia, para establecer acciones que mitiguen la posibilidad de reiteración de las mismas.
- ✓ Atender las recomendaciones realizadas por la gerencia para dar tratamiento adecuado y oportuno a las quejas.
- ✓ Coordinar con las áreas responsables en IC&T, la definición de los planes de mejoramiento requeridos para resolver las no conformidades que se generen a partir del reporte de las quejas respecto de IC&T.
- ✓ Emitir los conceptos o recomendaciones de carácter técnico frente a las quejas, según se requiera.
- ✓ Generar los conceptos técnicos, tanto para orientar el tratamiento de la queja, como para determinar si los argumentos y las acciones expuestas en las respuestas por el titular son apropiadas.
- ✓ Gestionar las actividades requeridas para realizar la verificación de las quejas en el titular.
- ✓ Gestionar los recursos necesarios al interior de su proceso para la atención de quejas.
- ✓ Informar al cliente sobre el traslado de la queja al titular, cuando corresponda.

INSTRUCTIVO PARA EL MANEJO DE QUEJAS



Página 5 de 8

- ✓ Promover y comunicar las lecciones aprendidas sobre la gestión realizada en el tratamiento de las quejas recibidas, para que situaciones similares no generen quejas reiteradas.
- ✓ Velar por la oportuna respuesta de los auditores frente a los requerimientos realizados por la esta Dirección para la atención y solución de una queja.

4.4 Auditores

- ✓ Atender a los requerimientos de la Dirección Operativa, con relación a las quejas respecto a IC&T y a los titulares, de las que puedan dar razón a IC&T.
- ✓ Dejar registro del tratamiento de las quejas que estén bajo investigación por parte de IC&T, en el informe final de auditoría.
- ✓ Verificar durante el proceso de auditoría el tratamiento que el titular da a las quejas que estén bajo investigación por parte de IC&T.

5. CONSIDERACIONES GENERALES

5.1 Generalidades de las quejas y su tratamiento en IC&T

Las quejas recibidas en IC&T se clasifican en dos (2) grupos, que se definen dependiendo de contra quién se está manifestando la insatisfacción:

- ✓ Las quejas respecto de la gestión de los titulares de certificación de IC&T.
- ✓ Las quejas respecto de la gestión de IC&T.

5.1.1 Requisitos para la radicación y trámite de la queja respecto de la gestión de los titulares:

Los requisitos para radicar (admisibilidad y procedencia) una queja son:

- ✓ Que la queja haya sido interpuesta inicialmente ante el titular.
- ✓ Si una vez hecha la reclamación ante titular, el quejoso entiende que no ha sido gestionada adecuadamente o su respuesta no fue aceptable, deberá adjuntar a la queja la reclamación presentada y la respectiva respuesta del titular.
- ✓ En caso que la queja no se radique con los soportes que demuestren que ha sido interpuesta ante el titular, de inmediato IC&T dará traslado de la misma al titular involucrado, con el fin de asegurar que éste dé tratamiento, en primera instancia, a la queja según sus propios procedimientos.
- ✓ IC&T considerará no dar traslado de la queja al titular en los casos donde, por ejemplo, se manifieste posibles comportamientos fraudulentos, falsificación de información o violación deliberada de los requisitos de certificación o en los casos en que se afecte al denunciante o pueda poner en riesgo la imparcialidad para el tratamiento de la queja.

INSTRUCTIVO PARA EL MANEJO DE QUEJAS



Página 6 de 8

- ✓ Los nombres y apellidos completos del solicitante (cuando se trate de persona natural), representante legal o apoderado (en caso de que sea una empresa la que se comunique), con indicación de los documentos de identidad correspondientes.
- ✓ Dirección de notificación, teléfono de contacto y correo electrónico.
- ✓ Identificación plena del titular contra quien se reclama.
- ✓ Razones de la queja: En el caso en que la queja esté relacionada con un asunto inherente al alcance certificado, se requiere adjuntar copia del mismo o informar con claridad la vigencia del certificado al que se refiera. Toda la información que soporte una queja debería ser tal que su contenido se pueda verificar por fuentes diferentes a quien la presenta.
- ✓ Indicación de cómo se afecta, directa o indirectamente, el quejoso (legitimación por activa o por pasiva).

5.1.2 Requisitos para la radicación y trámite de la queja respecto de la gestión de IC&T:

Los requisitos para radicar (admisibilidad y procedencia) una queja son:

- ✓ IC&T considerará no dar traslado de la queja al área o persona involucrada de IC&T, en los casos en donde, por ejemplo, se manifieste posibles comportamientos fraudulentos, falsificación de información o violación deliberada de los requisitos de certificación o en los casos en que se afecte al denunciante o pueda poner en riesgo la imparcialidad para el tratamiento de la queja.
- ✓ Los nombres y apellidos completos del solicitante (cuando se trate de persona natural), representante legal o apoderado (en caso de que sea una empresa la que se comunique), con indicación de los documentos de identidad correspondientes.
- ✓ Dirección de notificación, teléfono de contacto y correo electrónico.
- ✓ Identificación del área o persona de IC&T contra la que se reclama.
- ✓ Razones de la queja: Si ésta está relacionada con decisiones de certificación, se debe gestionar de acuerdo con el instructivo ICT-I-06A y solicitar su radicación como una reposición/apelación. Si es una queja, toda la información que la soporte debe ser tal que su contenido se pueda verificar por fuentes diferentes a quien presenta la queja.

IC&T dará acuse de recibido y número de radicación al quejoso en máximo 2 días hábiles después de recibida la queja.

IC&T únicamente tramitará las quejas que cumplan con la totalidad de los requisitos anteriormente mencionados. En los casos que la queja radicada no cumpla con los requisitos establecidos (inadmisión

CÓDIGO: IC&T-I-06	REVISIÓN: 12	APROBÓ: MAPP	FECHA: 2020/09/10
-------------------	--------------	--------------	-------------------

INSTRUCTIVO PARA EL MANEJO DE QUEJAS



Página 7 de 8

de la queja), el Director Comercial solicitará al cliente la información requerida para dar trámite a su queja con un plazo de 3 días hábiles para completar la información que faltare (subsananar) y dar trámite a su solicitud. Si vencido este término no se ha aportado la información requerida, se dará por entendido que se ha desistido de la queja (desistimiento tácito) y se dará por concluido el trámite de la misma.

En los casos en los que la queja provenga de un anónimo o no se tengan los datos de contacto del quejoso, IC&T no podrá comunicarle el acuse de recibo ni del aviso de finalización, no obstante, IC&T dará tratamiento a la queja anónima recibida en los casos que considere necesario.

IC&T mantendrá, en casos justificados, la confidencialidad del quejoso.

IC&T no clasifica las quejas recibidas, dándole a todas el mismo tratamiento.

IC&T atiende y da respuesta a las quejas, en máximo 15 días hábiles, de conformidad con el artículo 23 de la Constitución, la Ley 1755 de 2015 (art. 14) y la Ley 1437 de 2011 (art. 13)

Así mismo, IC&T dispone de los siguientes mecanismos para la recepción de las quejas:

- ✓ Formulario de Quejas ICT-F-07, publicado en página web de IC&T: Quejas respecto de IC&T y Quejas respecto del titular.
- ✓ Correo electrónico institucional: info@ict.com.co
- ✓ Dirección de correspondencia: Calle 50 Nro. 43 – 91 oficina 802 de Medellín - Colombia.

Cuando se reciban quejas de manera presencial, derivadas de reuniones con clientes o partes interesadas o por otros medios no presenciales como vía telefónica o redes sociales, se solicitará al quejoso formalizar los hechos y la solicitud por escrito en el formato ICT-F-07, ello, con el fin de dar tratamiento formal a la queja y garantizar la trazabilidad de la misma por parte de la Gerencia de IC&T.

De acuerdo con los preceptos de confidencialidad que los OEC debemos garantizar de conformidad con ISO/IEC 17021-1, con el fin de mantener la información obtenida o creada durante el proceso de certificación de manera confidencial, no se podrá suministrar información detallada en las respuestas a las quejas respecto del titular ni de los trámites surtidos en los procesos de auditoría y certificación.

La atención de la queja no conlleva, en ningún caso, a la trasgresión de los acuerdos de confidencialidad de los procesos de auditoría y certificación y en aquellos casos en que una queja esté

INSTRUCTIVO PARA EL MANEJO DE QUEJAS



Página 8 de 8

sujeta a una suspensión, una suspensión cautelar o a la revocatoria de una certificación, IC&T se limita, en forma exclusiva, a publicar en sus listados de empresas suspendidas o retiradas la novedad, de conformidad con el Reglamento de Certificación y el contrato suscrito con el Titular. Esta forma de publicar la solución es aceptada, sin reservas, por quien interpone la queja, de acuerdo con este instructivo.

6. FORMATOS Y DOCUMENTACIÓN ASOCIADA

- ✓ IC&T-R-01 Reglamento para la certificación de sistemas de gestión
- ✓ IC&T-R-03 Contrato de comodato de registro de certificación
- ✓ IC&T-P-07 Gestión de riesgos
- ✓ IC&T-F-04 Contrato de servicios de auditoría con fines de certificación
- ✓ IC&T-F-07 Registro de quejas
- ✓ Información soporte de la queja y de descargos.

CRÉDITOS Y TRAZABILIDAD DEL DOCUMENTO

Siguiendo la línea de jerarquía en materia de certificación y acreditación internacional, este documento ha sido elaborado con base en el procedimiento de atención de quejas del ONAC, código PR-4.4-01 versión 08.