

Procedimiento de gestión de PQRS'F y apelaciones

1. Objetivo

Establecer las actividades necesarias para brindar una gestión adecuada y oportuna de las solicitudes (PQRS'F y apelaciones) frente al cumplimiento de los requisitos acordados con el cliente en relación con el esquema de certificación.

2. Alcance.

Este procedimiento es aplicable para todas las solicitudes recibidas de los usuarios en relación con el esquema de certificación, por lo tanto, en este procedimiento se contempla la recepción, validación, investigación, decisión y respuesta hacia el cliente o persona interesada.

3. Definiciones

- **PQRSF:** Corresponde al sistema de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o felicitaciones que permite el control y mejoramiento continuo, para visualizar lo que sucede con los servicios de certificación, y así conocer las inquietudes y manifestaciones que tienen los usuarios para fortalecer la atención prestada.
- **Queja:** Insatisfacción sobre el servicio prestado ya sea de forma verbal o escrita, en la cual el usuario manifiesta inconformidad con alguno de los servicios de certificación, también pueden ser quejas sobre conducta o actuar de alguna persona de la organización.
- **Reclamo:** corresponde a una manifestación de insatisfacción el servicio ofrecido, ya sea relacionada con el incumplimiento o irregularidad en los servicios, procesos o en los esquemas de certificación.
- **Sugerencia:** Es una propuesta presentada por un usuario para incidir en el mejoramiento de los esquemas de certificación, la herramienta o cualquier otro servicio.
- **Felicitación:** Corresponde a un agradecimiento que da el cliente frente a una actividad excepcional que no está contemplada en la prestación ordinaria del servicio.

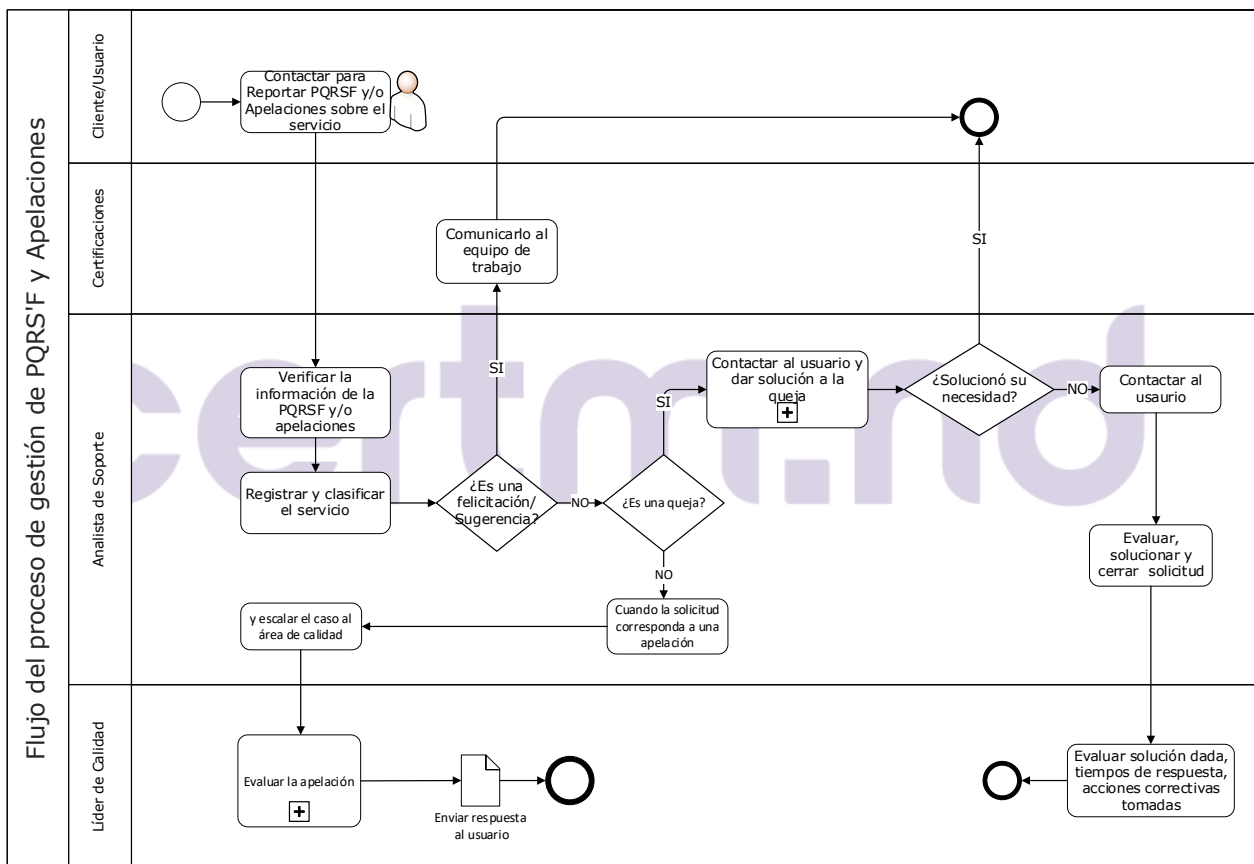
- **Apelación:** De acuerdo con lo establecido en la norma NTC ISO/IEC 17024:2013 EVALUACIÓN DE LA CONFORMIDAD, Requisitos generales:
“Solicitud Presentada por un solicitante (3.13), candidato (3.14) o persona certificada, para que reconsidere cualquier decisión tomada por el organismo de certificación relacionada con su estado de certificación deseado.

4. Condiciones generales

- a. Las quejas presentadas por el cliente deben tener un tiempo de respuesta de máximo 16 horas hábiles (2 días laborales).
- b. El horario de atención es de lunes a viernes de 9:00 am a 6:00 pm únicamente.
- c. Las peticiones, consultas y solicitudes serán atendidas en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de estas. Cuando no fuere posible atender la solicitud o consulta dentro de dicho término, se informará al interesado, expresando los motivos de la demora, y señalando cuando se atenderá su petición o consulta.
- d. Cuando el usuario presente alguna PQRSF y/o apelación, la información de esta será tratada de acuerdo con la política de tratamiento de datos de CertMind, publicado en la sección de descargas de la página Web.
- e. La apelación podrá presentarse para los resultados intermedios emitidos por el examinador o sobre el concepto de competencia del proceso de evaluación de las competencias laborales, sin embargo, las decisiones que pueden apelarse son las relacionadas con:
 - I. Negativa a aceptar una solicitud de certificación
 - II. Concepto de competencia emitido por el examinador
 - III. Suspensión, retiro o cancelación de una certificación
- IV. La solicitud de apelación debe hacerla el candidato, únicamente durante los cinco (5) días hábiles siguientes de conocer los resultados obtenidos o las decisiones de certificación.
- V. Las respuestas a apelaciones no serán objeto de segunda instancia.
- VI. Las comunicaciones o temas de las comunicaciones se mantendrán como confidenciales.
- VII. Se asignará la apelación de acuerdo con el siguiente caso:

Motivo de la apelación	Inhabilitado	Habilitado
Suspensión, retiro o cancelación de una certificación	Calidad	Miembro del Comité del Esquema, que conozca sobre la norma de certificación específica relacionada con la apelación

5. Flujo del proceso



6. Desarrollo

No.	Descripción	Responsables	Documento/ Registros
-----	-------------	--------------	-------------------------

1.	Informar solicitudes relacionadas con el servicio. Los clientes de CertMind pueden reportar las solicitudes relacionadas con el servicio a través de la plataforma de CertMind https://certmind.org/index.php/contact-us/ y de WhatsApp. Al momento de hacer una PQRSF el cliente deberá proveer la siguiente información: • Nombre y apellido • Correo electrónico de contacto • Tipo de solicitud • Explicación de la solicitud • Número de identificación personal	Clientes/ Usuarios	Plataforma de CertMind https://certmind.org/index.php/contact-us/ / WhatsApp de soporte (disponible en la plataforma)
2.	Recibir y registrar solicitudes del servicio Cuando la solicitud se reciba a través de WhatsApp, se debe registrar en la plataforma https://certmind.org/index.php/contact-us/. Al registrar las PQRSF automáticamente se genera un correo electrónico de recibido de la queja, que incluye un número único de radicado, sin que esta sea la solución a la solicitud.	Analista de soporte	Plataforma de CertMind https://certmind.org/index.php/contact-us/
3.	Verificar la información de la PQRSF. El analista de soporte encargado de gestionar el proceso. Debe leer en la mayor brevedad, el motivo y validar que la clasificación corresponda a la solicitud del cliente, de no ser correcta, reclasificarla, con	Analista de soporte	

	el fin de que se pueda dar una respuesta oportuna, ayudando a dar solución a la necesidad del usuario (si aplica). Si la solicitud registrada, corresponde a una felicitación o sugerencia, la persona encargada, procede a analizarla y en caso de que corresponda a una felicitación, comunicarla al equipo de trabajo, con el fin de motivar el sostenimiento del buen desempeño realizado. En caso de que corresponda a una sugerencia, también debe socializarse con el equipo de trabajo para evaluar y generar la respectiva acción correctiva o de mejora, según corresponda.		Correo electrónico/ Plataforma de CertMind https://certmind.org/index.php/contact-us/
4.	Contactar al usuario en caso de queja o reclamo. Para las situaciones (quejas o reclamos), que ameriten un proceso de validación, investigación, decisión y respuesta hacia el cliente o persona interesada, se puede contactar al usuario, con el fin de aclarar su situación de inconformidad e identificar una solución apropiada que satisfaga las necesidades de ambas partes.	Analista de soporte	Correo electrónico/ Plataforma de CertMind https://certmind.org/index.php/contact-us/
5	Solución de la queja o reclamo Una vez se haya completado la solución de la queja o reclamo, se debe documentar en la plataforma, la gestión realizada, indicando la causa raíz de la inconformidad, la solución adoptada y la acción correctiva generada para garantizar que no se vuelva a presentar	Analista de soporte	Plataforma de CertMind https://certmind.org/index.php/contact-us/

	tal inconformidad o al menos para minimizar su recurrencia. Si la solución de la situación de inconformidad o del servicio relacionado con la queja, supera el tiempo establecido (16 horas hábiles), se debe contactar al usuario, con el fin de explicarle y acordar con él, cuanto tiempo adicional tardará la solución.		
6	Monitoreo de las solicitudes del servicio Diariamente se debe revisar el estado de las solicitudes del servicio, esto para que las soluciones se vayan dando de acuerdo con el tiempo establecido (quejas y reclamos). Si la respuesta a la solución de una queja o reclamo fue contestada a través del correo electrónico, y aun así el cliente continúa manifestando insatisfacción, se le debe contactar nuevamente, con la intención de verificar la solución de la queja o reclamo, y validar la aceptación del usuario para cerrarla formalmente. Nota: Cada nueva solicitud relacionada con la original implica un reinicio del contador en la plataforma.	Líder de calidad	Correo electrónico/ Plataforma de CertMind https://certmind.org/index.php/contact-us/
7	Mejora continua. Se debe definir y realizar seguimiento a las acciones correctivas para evitar la generación de las mismas quejas en el futuro o al menos para minimizar su recurrencia.	Líder de calidad / Certificaciones	Formato seguimiento Acuerdo Niveles de servicio operacionales

6.1. Registro, revisión y evaluación de la apelación.

No.	Descripción	Responsables	Documento/ Registros
1	Al igual que las quejas, estas deben ser registrados en la plataforma https://certmind.org/index.php/contact-us/, con la mayor cantidad de detalle posible para que sea evaluada por parte de las áreas de gestión de calidad y mesa de servicios. Revisar la documentación de la apelación con base a los siguientes requisitos: • Correo electrónico de contacto • Explicación detallada de la solicitud. • Nombres y apellidos • Fotocopia del documento de identidad. • documentos que sustentan la apelación.	Solicitante Candidato, Persona Certificada o parte interesada	Plataforma de CertMind WhatsApp de soporte (disponible en la plataforma) https://certmind.org/index.php/contact-us/.
2	Al registra una solicitud de apelación la plataforma https://certmind.org/index.php/contact-us/, automáticamente se genera un correo electrónico de recibido de esta. Este correo electrónico contiene un número único de radicado de apelación.	Analista de soporte	Apelación



3	Evaluación de la apelación: La apelación será revisada por el área de gestión de calidad, encargada de recolectar la información pertinente para tomar esta decisión. En algunos casos será prudente solicitar soporte al área de certificaciones. El líder de calidad se encargará de dejar registro e informar la decisión tomada al usuario mediante correo electrónico. La respuesta formal al cliente se entregará dentro de los 10 días hábiles siguiente a la fecha de recepción de la solicitud.	Líder de calidad / Analista de soporte	Acta de registro de la decisión /Correo electrónico
4	Si no cumple los requisitos se devuelve al apelante	Calidad	Plataforma de CertMind https://certmind.org/index.php/contact-us/ / Correo electrónico
5	Si cumple los requisitos se notifica de manera inmediata vía correo electrónico al apelante que se iniciarán los trámites pertinentes a su solicitud, registrando la apelación, además en caso de ser una queja, se verifica si está relacionada a las actividades de certificación para responder en consecuencia.	Calidad	Plataforma de CertMind https://certmind.org/index.php/contact-us/ / Correo electrónico



Menciones especiales

- ✓ Cualquier documento o registro estará sujeto a revisión por el proceso de gestión de calidad.
- ✓ En cualquiera de los casos, CERTMIND será la entidad encargada de recopilar las evidencias requeridas para resolver una PQRSF o una apelación.
- ✓ La información solicitada por el cliente está cubierta por los términos y condiciones y por la política de tratamiento de datos personales.

certm:nd

