


VERSION: 002	PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y RECLAMOS	
FECHA: 2020/02/12		
CODIGO: PD.07.00.03		

1. OBJETIVO

Suministrar los medios y espacios al cliente evaluado o empresa, para que exprese su insatisfacción por el servicio, con el fin de implementar las acciones necesarias para mejorar continuamente los procesos y lograr su satisfacción.

2. ALCANCE

Aplica a todos los clientes que requieren los servicios prestados por NCL CERTIFICACIONES S.A.S.

3. DEFINICIONES


- 3.1 Queja o reclamo: expresión de insatisfacción, diferente de la apelación presentada por una persona u organización a un organismo de evaluación de la conformidad o a un organismo de acreditación, relacionada con las actividades de dicho organismo, para la que se espera una respuesta.

4. RESPONSABLE


Coordinador de Calidad

5. MÉTODO

QUEJA O RECLAMO	
RESPONSABLE	ACTIVIDAD
Coordinador de calidad	Informa o hace saber al cliente de los medios para quejarse o reclamar por un incumplimiento de la promesa de servicio presentada por NCL CERTIFICACIONES S.A.S.
Cliente	Manifiesta de forma verbal, escrita, por correo electrónico o telefónico su queja o reclamo.
Coordinador de calidad	Se hace la corrección a que haya lugar dependiendo de la queja o reclamo que presenta el cliente inmediatamente y luego se analiza su

VERSION: 002	PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y RECLAMOS	
FECHA: 2020/02/12		
CODIGO: PD.07.00.03		

	<p>causa para eliminar su nueva ocurrencia en la empresa NCL CERTIFICACIONES S.A.S</p> <p>En caso de que la queja o reclamo sea dirigido hacia el personal del OCP, gerencia pasara un comunicado a la persona involucrada para que corrija su actuar en caso de que la investigación de la queja sea verídica.</p> <p>En el caso en que la queja sea dirigida a una persona certificada, el OCP realizara su investigación y en caso de ser verídica se retirara la certificación. Si el candidato quiere obtener nuevamente su competencia deberá iniciar el proceso según lo establecido en el documento Criterios de certificación.</p>
Coordinador de calidad	Registra en el FO.06.00.05 la queja o reclamo y hace su seguimiento; de fecha, hora, empresa, motivo por el cual el cliente no está satisfecho con el servicio y lo relaciona con el proceso al cual pertenece y se da solución en un periodo no mayor a 8 días hábiles
Coordinador de calidad, Gerente y Subgerente	Analizan e identifican la causa del problema y definen si se debe hacer una acción correctiva o preventiva para prevenir o eliminar su nueva ocurrencia.
Coordinador de calidad	Después de identificar y solucionar las causas que provocaron la queja o reclamo se redacta una carta para ser enviada al cliente y dar a conocer nuestra corrección realizada con respecto a su insatisfacción.
	Se envía por correo certificado, correo electrónico o vía telefónica al cliente la solución dada a la queja o reclamo en un tiempo no mayor a 10 días después de presentada.
	Por medio telefónico se hace una consulta al cliente para saber si la respuesta dada satisface sus expectativas.

VERSION: 002	PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y RECLAMOS	
FECHA: 2020/02/12		
CODIGO: PD.07.00.03		

	Hace seguimiento mensual a las quejas o reclamos presentado por los clientes, efectúa los cierres de las quejas presentadas en el mes, y la fecha de su culminación.

CONTROL DE CAMBIOS		
VERSIÓN	OBSERVACIÓN	FECHA
001	Elaboración del documento	22/10/2016
002	Ajustes según criterios de auditoría interna	12/02/2020