



**MANEJO DE QUEJAS Y APELACIONES DE
CLIENTES**
Procedimiento

Código
QM 8.4.0
Version 10

1. PROPOSITO

Establecer las pautas a seguir cuando un cliente presenta una queja o somete una apelación sobre el servicio prestado, agilizando la respuesta más satisfactoria posible, para hacer frente a las preocupaciones del cliente.

2. ALCANCE

Aplica a todas las quejas y apelaciones recibidas por los clientes de las diferentes unidades de Negocio de QSI.

3. ABREVIATURAS

QSI: Quality Services International

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- QM 8.4.1 Acciones correctivas y preventivas (Procedimiento)

5. DEFINICIONES

- **Cliente:** Persona u organización a la que QSI presta servicios. Ejemplo: Empresa privada, empresa pública (Gobierno), estudiantes (División de Capacitación).
- **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. El término “queja” puede significar también reclamación/reclamo
- **No conformidad:** El incumplimiento de un requisito especificado.
- **Acción correctiva:** Acción tomada para eliminar las causas de las no conformidades, defectos u otra situación no deseada, con el fin de evitar la recurrencia.
- **Apelación:** Comunicación en la que el cliente expresa su rechazo a la decisión tomada por QSI, en relación con los servicios de Certificación o Formación prestados (según corresponda) solicitando la reconsideración de su posición.

6. RESPONSABILIDAD

6.1 La Dirección de QSI en conjunto con los Gerentes de las Áreas de Certificación, Capacitación e Inspección son responsables de asegurar la implementación del presente procedimiento.

6.2 Es responsabilidad del personal del área de Calidad evaluar y resolver la queja o apelación presentada, asegurando:

Preparado por:	Blanca García	Aprobado por:	Celso Alvarado
Fecha de emisión:	10/02/2021	Página:	1 de 3



**MANEJO DE QUEJAS Y APELACIONES DE
CLIENTES**
Procedimiento

Código
QM 8.4.0
Version 10

6.2.1 Que las personas que participan en la resolución de las quejas son diferentes de las que participan en la emisión de la queja;

6.2.2 Que las personas que intervienen en la determinación de las apelaciones son distintas de las que participan en la decisión que se apela.

6.3 Es responsabilidad del Vicepresidente de Operaciones tomar las acciones pertinentes para la resolución del caso.

6.4 En todos los casos, es responsabilidad de la Dirección, comprobar que todas las quejas y apelaciones son gestionadas correctamente, y que los canales adecuados son seguidos para responder al cliente.

7. DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

7.1 Reclamaciones

7.1.1 Presentación de una queja

Las organizaciones o personas que reciben servicios de QSI tienen la oportunidad de presentar quejas a la compañía cuando sienten que el servicio no ha estado de acuerdo con los requisitos del servicio y por lo tanto no cumple con sus expectativas.

7.1.2 El sitio web de QSI tiene un espacio para que los clientes puedan presentar quejas o apelaciones, según corresponda.

7.2 Tratamiento de las quejas

7.2.1 Recepción de quejas e investigación

7.2.1.1 Una vez recibida la comunicación, QSI deberá confirmar si la reclamación se refiere a los servicios y actividades de los que es responsable. Una vez validada la queja o apelación, se procede a su investigación y aplicación de acciones correctivas (si se determina que la queja proviene de un servicio no conforme).

7.2.1.2 El Gerente de Calidad registra la queja o apelación en la base de datos de QSI.

7.2.1.3 Cualquier queja y apelación será respondida dentro de 30 días calendario.

7.3 Respuesta del cliente

QSI emitirá una declaración formal al cliente a través de un informe en el que se indicarán los resultados del análisis de la queja o apelación, detallando la situación o circunstancias que

Preparado por:	Blanca García	Aprobado por:	Celso Alvarado
Fecha de emisión:	10/02/2021	Página:	2 de 3



**MANEJO DE QUEJAS Y APELACIONES DE
CLIENTES**
Procedimiento

Código
QM 8.4.0
Version 10

causaron la insatisfacción y, en los casos que correspondan, las acciones correctivas a implementar para evitar la repetición del problema.

7.4 Recursos

7.4.1 En caso de que el cliente no esté satisfecho con la respuesta a la queja presentada, tiene derecho a apelar la decisión y presentar los argumentos del caso. QSI procederá a analizar las pruebas correspondientes desde una perspectiva objetiva e imparcial con el fin de dar una respuesta formal y oportuna al cliente.

7.4.2 La apelación debe ser registrada en la base de datos QSI.

7.4.3 El caso debe ser revisado y analizado por el área legal de la compañía que emitirá una decisión final que será comunicada al cliente con las respectivas justificaciones y pruebas.

8. Registros

La información de la queja o apelación del cliente debe ser archivada digitalmente durante al menos un año.

Se utiliza el Sistema Nebusis para registrar y gestionar las quejas y apelaciones correspondientes y realizar seguimiento, incluidas las acciones tomadas para resolverlas.

Preparado por:	Blanca García	Aprobado por:	Celso Alvarado
Fecha de emisión:	10/02/2021	Página:	3 de 3