|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **PROCEDIMIENTO**  **GESTIÓN DE INCIDENCIAS**  **AUTORIZACION**   |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | **Detalle** | **Responsable** | **Fecha** | **Código** | | | Publicación | 01 | 27.07.21 |  | | | Creado por: | CAS\_CERTIFICATION |  |  | | | Revisado por: | José Albey Jimenez Verano | 23.07.21 | JAJ | | | Aprobado por: | Aleksandra Penchuk Sarmiento | 27.07.21 | APS | | | **Envía preguntas a:** CAS\_CERTIFICATION  **Teléfono:** +51 961 360 851  **Email:** [Calidad@cascertification.com](mailto:Calidad@cascertification.com)  **DERECHOS DE AUTOR:**  CAS\_CERTIFICATION posee todos los derechos de autor de autor de este documento.  Está prohibida la copia y distribución de este documento sin autorización por escrito de CAS\_CERTIFICATION. | | | | |

**INDICE**

|  |  |
| --- | --- |
| 1. Objeto del procedimiento | 3 |
| 2. Alcance del procedimiento | 3 |
| 3. Responsabilidades | 3 |
| 4. Lista de distribución | 3 |
| 5. Definiciones | 3 |
| 6. Documentos y registros asociados | 4 |
| 7. Ficha de proceso | 5 |
| 8. Descripción del Procedimiento | 5 |
| 8.1. Notificación de la incidencia | 5 |
| 8.2. Evaluación de la incidencia | 5 |
| 8.3. Plazos de resolución de incidencias | 7 |
| 8.4. Discrepancias | 7 |
| 8.5. Disputas | 8 |
| 8.6. Excepciones en el tratamiento de una incidencia | 8 |
| 8.7. Registro y archivo de la incidencia | 8 |
| 9. Control de cambios | 9 |
| 10. Anexos | 9 |

# Objeto del procedimiento

Definir cómo CAS\_CERTIFICATION garantiza la correcta gestión de las incidencias (Reclamación, quejas, apelaciones, discrepancias, disputas, felicitación y sugerencias) que ocurren y le son comunicadas por sus grupos de interés, con el fin de cambiar y mejorar los servicios que presta.

# Alcance del procedimiento

Este procedimiento se aplica a las reclamaciones, quejas, apelaciones, disputas, reconocimientos y sugerencias que se planteen, relativas a la prestación del servicio de CAS\_CERTIFICATION o resultado de este, tanto con el cliente externo como con el interno. Para el Caso de C.A.F.E. Practices, las apelaciones y las disputas se apoyan el procedimiento de C.A.F.E. Practices indicado en el “Manual de procedimientos del Verificador e inspector”.

# Responsabilidades

Los responsables de presentar una incidencia son las partes interesadas externas y externas a CAS\_CERTIFICATION.

Los Encargados del área afectada son los responsables de la evaluación.

El Gerente de la calidad es Responsable de la entrega o envío de la resolución de la incidencia y en general de que el procedimiento se cumpla.

El verificador 1ro es el responsable del tratamiento de discrepancias que competan al servicio C.A.F.E. Practices.

# Lista de distribución

Este procedimiento y los documentos relacionados se distribuyen de acuerdo con lo indicado en la lista de distribución que esta coloca en el “Registro de control de la información documentada” (000-QUA-PRO-DOC-CON)

# Definiciones

**Incidencia:** Circunstancia puntual que sucede en el curso de un asunto o de la prestación de un servicio y que se ha desarrollado de forma y en contenido diferentes al establecido, originando una repercusión en la satisfacción de nuestros grupos de interés.

**Reclamación:** Petición realizada formalmente por el interesado en el sentido de pedir la reparación del trato recibido o de algún perjuicio manifiesto que este considera se le ha ocasionado con la resolución emitida. Así, la solicitud de la reparación del daño causado ha de argumentarse y se entiende derivada del desacuerdo del interesado frente una resolución o decisión previa.

**Queja:** Descontento expresado por el interesado en base a una apreciación negativa de una situación producida no constitutiva de lesión de derechos. Normalmente la queja no es preceptiva de reparación.

**Apelación:** Solicitud de reconsideración formal de una evaluación hecha por una CAS\_CERTIFICATION. o su resultado.

**Discrepancia:** Es una diferencia entre la información suministrada y la información obtenida.

**Disputa:** Es una apelación que no puede ser resuelta satisfactoriamente entre CAS\_CERTIFICATIÓN y las partes involucradas y/o requiere una solución de terceros.

**Sugerencia:** Corresponde a una propuesta de mejora relativa al servicio ofrecido por la Unidad y que se dirige a la consideración de la persona responsable del proceso o a alguna instancia superior para que sea tenida en cuenta a fin y efecto que se incorpore en el funcionamiento ordinario del servicio prestado.

**Reconocimiento (felicitación):** Expresión de satisfacción por el funcionamiento de un proceso o servicio.

**Buzón de sugerencias:** Canal de comunicación establecido para que los grupos de interés se dirijan a los responsables de CAS\_CERTIFICATION para manifestar su grado de satisfacción con los mismos.

**Canal de información:** Vía de comunicación presencial y virtual establecidas por CAS\_CERTIFICATION para dar información, comunicarse con los grupos de interés y recoger las Incidencias.

# Documentos y registros asociados

|  |  |
| --- | --- |
| **DOCUMENTO/REGISTRO** | **Código** |
| Procedimiento gestión de incidencias | 000-QUA-APE-PRO |
| Registro de incidencias y sugerencias | 000-QUA-APE-REG |
| Formulario de incidencias | 000-QUA-APE -FOR |
| Formulario de incidencias C.A.F.E. Practices | 000-QUA-APE -FOR-STB |
| Procedimiento de medidas Preventivas y Correctivas | 000-QUA-APE-ACO |
| Procedimiento Gestión de documentos y registros | 000-QUA-PRO-DOC |

# Ficha de proceso

La ficha de proceso se encuentra en el Anexo 1

# Descripción del Procedimiento

8.1. Notificación de la incidencia

8.1.1.- CAS\_CERTIFICATION debe proporcionar al interesado toda la información relevante de cómo se debe presentar una incidencia y en que consiste el procedimiento indicando, entre otros, las etapas de su tratamiento y los tiempos que tardará cada etapa.

8.1.2.- En la página web de CAS\_CERTIFICATION se encuentra el formulario de incidencias, en caso de que no se tenga acceso a este medio el interesado deberá solicitar dicho formato en cualquiera de las oficinas de CAS\_CERTIFICATION o al correo [sugerencias.incidencias@cascertification.com](mailto:sugerencias.incidencias@cascertification.com)  .

8.1.3.- El formulario de incidencias puede ser llenado también de manera anónima, pero en todos los casos se debe aplicar el tratamiento de incidencias conforme a este procedimiento.

8.1.4.- En caso de que cualquier personal de CAS\_CER TIFICATION reciba una incidencia por cualquier medio que no sea el presentado formalmente (escrita en el formato correspondiente), debe iniciar el proceso de incidencias, diligenciado el formulario “Formulario de incidencias”.

8.1.5.- La apelación de parte del cliente se puede realizar en el transcurso de 10 días hábiles contando a partir del día siguiente de la entrega del reporte inicial en el caso de las verificaciones y certificaciones.

8.1.6.- Cuando el cliente acepta el reporte entregado el proceso de apelaciones automáticamente queda anulado. En caso de haber discrepancias en el resultado con el certificado entregado se procede con una reclamación en calidad de excepción.

8.2. Evaluación de la incidencia

Las incidencias que se tratan es este inciso son reclamaciones, quejas, apelaciones y sugerencias.

8.2.1. La incidencia estará sometida a criterios de transparencia, celeridad y eficacia en todos los trámites.

8.2.2. Una vez recibida la incidencia, el Gerente del SGC CAS\_CERTIFICATION envía al interesado un comunicado de agradecimiento por escrito por la notificación presentada en la que indica la fecha final de entrega del resultado. En el caso de C.A.F.E. Practices el Verificador 1ro.

8.2.3. El Gerente del SGC CAS\_CERTIFICATION o su equipo clasifican la incidencia tomando en cuenta para priorizarla, escalarla o nombrar al responsable:

* Tipo de incidencia.
* Área de impacto (a que proceso afecta, a que clientes afecta).
* Nivel de impacto (Afecta a un proceso o a varios).
* Categoría (bajo, medio, Crítico).
* Urgencia.
* Estado actual (El estado puede cambiar).

8.2.4. El Gerente del SGC CAS\_CERTIFICATION o su equipo eligen al “Evaluador/responsable” de la incidencia de entre el personal, el cual analizará y evaluará la incidencia y pone a su disposición toda la información sobre la queja a tratar. Preferentemente el evaluador debe ser el responsable del área de CAS\_CERTIFICATION relacionada con la incidencia. Para el caso del servicio C.A.F.E. Practices el responsable de llevar todo el proceso de incidencias es el Verificador primero, éste último puede delegar la administración de la incidencia al Verificador segundo o al Inspector líder.

8.2.5. El evaluador después del análisis de la información de la incidencia, en caso de que considere necesario junto con el Gerente del SGC de CAS\_CERTIFIATION decidirán si es necesarios conformar un equipo evaluador, en caso necesario se conforma el equipo evaluador conformado por otros evaluadores adicionales o especialistas, quedando como “evaluador líder” el evaluador inicial o como el Gerente de la Calidad decida.

8.2.6. El evaluador líder, debe documentar cada una de las sesiones del equipo en el formulario de reuniones, hasta llegar a una decisión final sobre la incidencia.

8.2.7. En el mismo formulario de incidencias, el evaluador líder diligencia en el formulario de incidencias el resultado de la incidencia y presenta al Gerente del SGC CAS\_CERTIFICATION los formularios llenados adjuntando la información ordenada para facilitar su comprensión.

8.2.8. El Gerente del SGC CAS\_CERTIFICATION es el responsable de aprobar el tratamiento de la incidencia, decidir las medidas preventivas o correctivas y aplicarlas.

8.2.9. El Gerente del SGC CAS\_CERTIFICATION es el responsable de dar una respuesta por escrita al interesado y aplicar las medidas correctivas si ameritan.

8.2.10. El en caso de que la incidencia sea una sugerencia, el Gerente del SGC analiza la sugerencia, escoge el tratamiento adecuado, en el caso de felicitación, se comunica a todo el personal.

8.2.11. Para el caso del tratamiento de las incidencias que no sea una sugerencia, si el caso lo amerita el Gerente del SGC CAS\_CERTIFICATION aplica el procedimiento de Medidas preventivas o correctivas del SGC CAS\_CERTIFICATION.

8.3. Plazos de resolución de incidencias

|  |  |
| --- | --- |
| ACTIVIDAD | PLAZO DE LA ACTIVIDAD |
| Total. | 12 días hábiles desde la recepción de la incidencia. |
| 8.1 Notificación de la incidencia. | No superior a 2 días hábiles desde la recepción. |
| 8.2 Evaluación de la incidencia. | 10 días hábiles, tomando en cuenta la duración de:   * Elección del evaluador máximo 2 días hábiles. * Decisión y conformación del equipo 2 día hábil. * Sesiones de evaluación máximo 5 días hábiles. * Decisión sobre la aplicación 2 días hábiles * Informe al cliente máximo 1 días hábiles después de tomada una decisión. * Aplicación de las medidas Preventivas o correctivas conforme al procedimiento respectivo. |

8.4. Discrepancias

8.4.1. El proceso de discrepancia se resuelve en conformidad con los requerimientos de los programas de cada uno de los servicios que el cliente aplica indicado en el alcance del contrato de verificación o certificación.

8.4.2. En caso de que el programa aplicado no tenga procedimientos escritos para la resolución de discrepancias se procede de la siguiente manera:

* Se comunica al cliente la discrepancia detectada.
* El cliente asevera la discrepancia o no.
* En caso de que la discrepancia este aceptada se realizan los cambios pertinentes al sistema de verificación y/o certificación.
* En caso de que la discrepancia no sea aceptada por el cliente el Gerente de la Calidad decide el tratamiento que se debe seguir, bien sea desechar la discrepancia y corregir el error o bien iniciar una investigación, según sea el caso y el servicio contratado en conformidad con lo indicado en el capítulo 8.1 y 8.2 de este procedimiento.

8.5. Disputas

8.5.1. En caso de que la incidencia tratada conforme a lo indicado anteriormente en este procedimiento no sea resuelta, el solicitante puede acceder a un proceso de Disputa. Para el caso de C.A.F.E. Practices las de las disputas se hace cargo SCS GLOBAL SERVICES, como está indicado en el Manual de procedimientos del verificador y del inspector.

8.5.2. Las disputas en primera instancia se tratan en conformidad con lo enunciado en cada uno de los servicios que el cliente aplica indicado en el alcance del contrato de verificación o certificación.

8.5.3. En caso de que el servicio prestado no tenga un procedimiento de disputa la disputa se puede tratar por:

* Procesos adjudicativos, como litigios o arbitraje, en donde un juez, jurado o árbitro determina el resultado.
* Procesos consensuales, como leyes colaborativas, mediación, conciliación, o negociación, en donde hay intentos de las partes para lograr acuerdo.

8.5.4. Si la disputa es un proceso consensuado el procedimiento sería el siguiente:

* Se solicita al cliente una propuesta de conciliación/negociación
* CAS\_CERIFICATION analiza la propuesta de conciliación y determina la posible solución, documentando las reuniones y su resultado en el formato de reuniones
* Se realiza una reunión de concertación donde participan CAS\_CERTIFICATION

8.6. Excepciones en el tratamiento de una incidencia

8.6.1. En caso de que la Reclamación y queja sean evidentes y la resolución de estas sean obvias el Gerente del SGC CAS\_CERTIFICATION puede resolverlas sin necesidad de seguir el procedimiento completo (por ejemplo, equivocaciones de escritura en el certificado, gramática incorrecta).

8.6.2. En este caso se debe diligenciar igualmente el formato de incidencias completo

8.7. Registro y archivo de la incidencia

8.7.1. El servicio/departamento implicado archivará los expedientes de incidencias (sugerencias, quejas, reclamaciones y felicitaciones). Cada expediente constará de:

 Formato de incidencia

 Información recibida

 Comunicados, en su caso.

8.7.2. El evaluador líder es responsable de formular el expediente y resguardarlo por un periodo de un año calendario.

8.7.3. Una vez concluido el proceso que le corresponde realizar los expedientes completos serán remitidos por el evaluador líder al Gerente del SGC CAS\_CERTIFICATION para su conocimiento, archivo y seguimiento.

8.7.4. El Gerente del SGC CAS\_CERTIFICATION es responsable de diligenciar el Registro de incidencias y mantenerlo actualizado.

8.7.5. El Gerente del SGC CAS\_CERTIFICATION es responsable del resguardo del expediente y conservar por el tiempo indicado en el procedimiento gestión de documentos y registros.

# Control de cambios

El control de cambios de este procedimiento se realiza en conformidad con el procedimiento Gestión de formatos y registros y los cambios concretos están indicados en el “Registro de control de la información documentada” (000-QUA-DOC-CON)

Anexo 1 Ficha de proceso

|  |  |
| --- | --- |
| FICHA DE PROCESO | Gestión de incidencias |
| MISIÓN DEL PROCESO | |
| Garantizar la correcta gestión de las incidencias: reclamación, quejas, apelaciones, discrepancias, disputas y sugerencias y definir las acciones a tomar para que todas las incidencias detectadas sean registradas, determinadas, aplicadas y verificadas las acciones preventivas o correctivas. | |
| ACTIVIDADES QUE FORMAN EL PROCESO | |
| 1. Recepción de la incidencia 2. Comunicación de agradecimiento al interesado 3. Nombramiento del evaluador 4. Creación de equipo evaluador (si aplica) 5. Sesionar la evaluación (si aplica) 6. Entrega del reporte de evaluación | 1. Decisión sobre la incidencia 2. Comunicar al interesado el resultado 3. Establecer las medidas preventivas y correctivas si aplica 4. Implementar las medidas preventivas y correctivas |
| RESPONSABLES DEL PROCESO | |
| * Gerente del SGC CAS\_CERTIFICATION y equipo de la calidad * Evaluador líder * Todo el personal | |
| **ENTRADAS DE PROCESO** | **SALIDAS DEL PROCESO** |
| * Incidencias de terceros * Incidencias del personal * Incidencias de clientes * Incidencia-Sugerencias | * Comunicación de incidencia * Incidencia registrada * Medida preventiva * Medida Correctiva * Mejora del SGC |
| **PROCESOS RELACIONADOS** | |
| * Todos los procesos relacionas con el sistema de gestión de la calidad | |
| **RECURSOS/NECESIDADES** | |
| * Registro de incidencias | |
| **INDICADORES** | |
| * Porcentaje de incidencias por área CAS\_CERTIFICATION * Porcentaje de Resolución aprobada de incidencias * Número de incidencias por proveedor y tipo * % de incidencias aprobadas dentro del plazo | |
| **REGISTROS/ARCHIVOS** | |
| * Ver procedimiento | |