

	<b>Dirección de Prestación de Servicios</b> <b>Organismo de Certificación de Productos</b>	Referencia	7.13
		Revisión	00
	<b>PROCEDIMIENTO DE TRATAMIENTO DE RECLAMOS</b> <b>Y APELACIONES</b>	Página	1/ 6
		<b>Código: PRO-CAL-07</b>	Vigente desde

LISTA DE DISTRIBUCIÓN					
Nº	Área/ Función	Usuario	Copia Nº	Fecha	Firma
1	Oficina de Calidad	Jefe de División de Calidad del OCP	Original		
2	Dirección de Prestación de Servicios	Director de Prestación de Servicios	01		
3	Departamento de OCP	Jefe de Departamento de OCP	02		
4	División de Atención al Cliente	Jefe de División de Atención al Cliente	03		
5	División de Operaciones	Jefe de División de Operaciones	04		

HISTÓRICO DE REVISIONES			
REVISIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN	RESPONSABLE
00		Implementación inicial	Encargado de Calidad

ELABORADO POR				VERIFICADO POR				APROBADO POR			
Encargado de Calidad				Jefe del OCP				Director de Prestación de Servicios			
Firma:				FIRMA				FIRMA			
Fecha				Fecha				Fecha			

Nota: Cualquier copia impresa, electrónica o reproducción de este documento sin el sello de control de documentos (de color rojo) se constituye en COPIA NO CONTROLADA.

	<b>Dirección de Prestación de Servicios</b> <b>Organismo de Certificación de Productos</b>	Referencia	7.13
		Revisión	00
	<b>PROCEDIMIENTO DE TRATAMIENTO DE RECLAMOS</b> <b>Y APELACIONES</b>	Página	2/ 6
		Código: PRO-CAL-07	Vigente desde

## 1. OBJETIVO

Este procedimiento establece cómo el OCP atiende y trata los reclamos y las apelaciones de sus clientes y de otras partes interesadas.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento es aplicable a todas las apelaciones y reclamos que se presentan ante el Organismo de Certificación de Productos de la FACEN.

## 3. DEFINICIONES

- **Apelación:** solicitud presentada por el cliente al Director de Prestación de Servicios de la FACEN, para que sea reconsiderada una decisión tomada por el OCP, por no estar de acuerdo con la respuesta de que no se le otorga una certificación o la suspensión de la certificación.
- **Reclamo o queja:** manifestación de insatisfacción hecha al OCP, con respecto a sus servicios, donde se espera una respuesta o resolución explícita.

## 4. RESPONSABILIDADES

El Encargado de Calidad es responsable de aplicar este procedimiento.

## 5. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

### 5.1 Comunicación del proceso de tratamiento de reclamos y apelaciones.

La información referente al proceso de tratamiento de reclamos y apelaciones es accesible a los reclamantes a través de:

- a) La página web del OCP de la FACEN
- b) Correo electrónico del OCP de la FACEN: ocp\_facen@facen.una.py
- c) Mesa de entrada de la FACEN

	<b>Dirección de Prestación de Servicios</b> <b>Organismo de Certificación de Productos</b>	Referencia	7.13
		Revisión	00
	<b>PROCEDIMIENTO DE TRATAMIENTO DE RECLAMOS</b> <b>Y APELACIONES</b>	Página	3/ 6
		<b>Código: PRO-CAL-07</b>	Vigente desde

### 5.1 Tratamiento de Reclamos

Nº	Descripción de actividades	Responsable
1	<b>Recepción del Reclamo</b> El cliente se comunica con el OCP expresando la situación de insatisfacción, utilizando diferentes vías de comunicación: teléfono, fax, e-mail, visita personal al local, Mesa de Entrada.	Cliente o Reclamante
2	Recibe la comunicación del reclamo y debe registrarla en el FOR-23, Tratamiento de Reclamo o Apelación, completando los datos mínimos del cliente: nombre, documento de identidad, empresa, dirección, ciudad o distrito, departamento, teléfono, fax, correo electrónico y descripción detallada del reclamo.	Encargado de Atención al Cliente
3	<b>Evaluación del reclamo</b> El Encargado de Atención al Cliente remite el FOR-23 con la queja al Encargado de Calidad para su evaluación y análisis de la validez del reclamo, determinando de esta manera si amerita una investigación o no, que debe ser proporcional a la severidad, la frecuencia de ocurrencia y la seriedad del mismo. En caso de que el reclamo no tenga fundamento, la nota de respuesta será realizada por el Director de Prestación de Servicios.	Encargado de Calidad
4	<b>Investigación del reclamo</b> Si el reclamo amerita una investigación, se hará una breve descripción de la investigación realizada en el punto 4 del FOR-23, Tratamiento de Reclamo o Apelación.	Encargado de Calidad
5	<b>Resultados de la investigación</b> Registra los resultados de la investigación en el punto 5 del FOR-23. En caso de detectar no conformidades, las registra en el punto 6. Las mismas deben tratarse conforme al PRO-CAL-05, Procedimiento de Mejora.	Encargado de Calidad
6	<b>Conclusiones</b> Registra las conclusiones y la respuesta que se le dará al Reclamante en el punto 7 del FOR-23 y lo remite al Encargado de Atención al Cliente para su entrega al cliente.	Encargado de Calidad

Nota: Cualquier copia impresa, electrónica o reproducción de este documento sin el sello de control de documentos (de color rojo) se constituye en COPIA NO CONTROLADA.

	<b>Dirección de Prestación de Servicios</b> <b>Organismo de Certificación de Productos</b>	Referencia	7.13
		Revisión	00
	<b>PROCEDIMIENTO DE TRATAMIENTO DE RECLAMOS</b> <b>Y APELACIONES</b>	Página	4/ 6
		<b>Código: PRO-CAL-07</b>	

Nº	Descripción de actividades	Responsable
7	<b>Respuesta al Reclamante</b> Prepara la nota de respuesta al reclamante, que puede ser: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Información.</li> <li>• Disculpas.</li> <li>• Indicación de cambios en procesos, la política o el procedimiento surgido del reclamo.</li> <li>• Otros.</li> </ul> Presenta la Nota y la documentación de todo el proceso al Director de Prestación de Servicios para la firma.	Encargado de Calidad
8	<b>Firma de la Nota</b> Analiza la documentación presentada y la nota de respuesta al reclamante y si está de acuerdo la firma. Remite la Nota firmada al Encargado de Atención al Cliente para proceder a la entrega.	Director de Prestación de Servicios
9	<b>Comunicación al reclamante</b> Entra en contacto con el Cliente avisándole que la nota de respuesta a su reclamo está disponible para su entrega. La Nota puede ser entregada personalmente, por fax o por correo electrónico, a pedido del Cliente.	Encargado de Atención al Cliente
10	<b>Cierre del reclamo</b> Se procederá al cierre del reclamo: <ul style="list-style-type: none"> <li>• una vez enviada la nota al reclamante,</li> <li>• que se haya cerrado el informe de SAC en los casos abiertos, y</li> <li>• completado el registro en el FOR-23, Tratamiento de Reclamo o Apelación.</li> </ul>	Encargado de Calidad

## 5.2 Tratamiento de Apelaciones

Nº	Descripción de actividades	Responsable
1	<b>Recepción de las Apelaciones</b> El cliente presenta una nota de apelación vía Mesa de Entrada de la FACEN, dirigida al Director de Prestación de Servicios, para su tratamiento.	Cliente o Reclamante

Nota: Cualquier copia impresa, electrónica o reproducción de este documento sin el sello de control de documentos (de color rojo) se constituye en COPIA NO CONTROLADA.

	<b>Dirección de Prestación de Servicios</b> <b>Organismo de Certificación de Productos</b>	Referencia	7.13
		Revisión	00
	<b>PROCEDIMIENTO DE TRATAMIENTO DE RECLAMOS</b> <b>Y APELACIONES</b>	Página	5/ 6
		<b>Código: PRO-CAL-07</b>	Vigente desde

Nº	Descripción de actividades	Responsable
2	<p>Realiza la investigación y análisis de la apelación, expidiéndose sobre la misma.</p> <p>La apelación debe ser respondida en un plazo máximo de quince (15) días hábiles a través de una carta, con la(s) conclusión(es) sobre su apelación. Todas las apelaciones deben ser manejadas bajo los criterios de confidencialidad establecidos.</p> <p>En caso de exceder el plazo máximo de respuesta, por cualquier motivo, el Encargado de Atención al Cliente deberá comunicar al afectado, el tiempo de retraso y su respectiva justificación.</p>	Dirección de Prestación de Servicios
3	<p>Para el registro de la apelación y la respuesta, el Director de Prestación de Servicios, remite las documentaciones al Encargado de Calidad, quien registra en el FOR-23, Tratamiento de Reclamo o Apelación.</p> <p>Registra los resultados de la investigación en el punto 5, Resultados de la investigación del FOR-23.</p> <p>En caso de detectar no conformidades, las registra en el punto 6. Las mismas deben tratarse conforme al PRO-CAL-05, Procedimiento de Mejora.</p> <p>Registra las conclusiones y la respuesta que se le dará al Reclamante en el punto 7 del FOR-23.</p>	Encargado de Calidad
4	<p>Traslada la Nota de respuesta del Director de Prestación de Servicios al Encargado de Atención al Cliente para su entrega.</p>	Encargado de Calidad
5	<p><b>Comunicación al reclamante</b></p> <p>Entra en contacto con el Cliente avisándole que la nota de respuesta a su apelación está disponible para su entrega.</p> <p>La Nota debe ser entregada personalmente y con acuse de recibo.</p>	Encargado de Atención al Cliente
6	<p><b>Cierre de la apelación</b></p> <p>Se procederá al cierre de la apelación una vez entregada la nota de respuesta al Cliente, cerrado el informe de SAC en los casos en que hayan sido abiertos y completado el registro en el FOR-23.</p>	Encargado de Calidad

## 6. ARCHIVO DE DOCUMENTOS Y/O REGISTROS

El Encargado de Calidad es responsable del archivo de los documentos y registros establecidos por este procedimiento:

Nota: Cualquier copia impresa, electrónica o reproducción de este documento sin el sello de control de documentos (de color rojo) se constituye en COPIA NO CONTROLADA.

	<b>Dirección de Prestación de Servicios</b> <b>Organismo de Certificación de Productos</b>	Referencia	7.13
		Revisión	00
	<b>PROCEDIMIENTO DE TRATAMIENTO DE RECLAMOS</b> <b>Y APELACIONES</b>	Página	6/ 6
		<b>Código: PRO-CAL-07</b>	Vigente desde

Nombre del Registro	Código	Área de archivo	Responsable del archivo	Forma de Archivar	Tiempo de retención
Tratamiento de Reclamo o Apelación.	FOR-23	Oficina de Calidad	Encargado de Calidad	Carpeta Archivadora	3 años
Nota de Apelación del cliente o reclamante	S/C	Oficina de Calidad	Encargado de Calidad	Carpeta Archivadora	3 años
Copia de Nota de respuesta a reclamo	S/C	Oficina de Calidad	Encargado de Calidad	Carpeta Archivadora	3 años
Copia de Nota de respuesta a apelación	S/C	Oficina de Calidad	Encargado de Calidad	Carpeta Archivadora	3 años

## 7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Norma Paraguaya NP ISO/IEC 17065:2014, ítem 7.13.
- Manual de la Calidad MCA-CAL-01.

## 8. ANEXOS

FOR 23 - Tratamiento de Reclamo o Apelación.  
 Modelo de Nota de respuesta a reclamo