

SERVICIO DE ATENCIÓN A RECLAMOS DE CLIENTES – SARC

IMOCert Latinoamérica Ltda.

Basado en la Instrucción Operativa IO 029 LA

El objetivo de este documento es proporcionar orientación sobre el proceso de tratamiento de los reclamos y quejas relacionadas con los servicios prestados por IMOCert.

El proceso de tratamiento de las quejas descrito es utilizado en IMOCert como uno de los procesos del sistema de gestión de la calidad total.

Los reclamos o quejas pueden ser presentados de la siguiente manera:

Telefónico: Los clientes pueden manifestar sus reclamos o quejas por teléfono marcando la línea 00 591 4 4456880 / 81 y solicitando comunicación con el área de Gestión de Calidad.

Electrónico (correo electrónico, skype): Los clientes pueden manifestar sus reclamos o quejas por medio electrónico dirigiéndose a:

- Correo electrónico: ogarcia@imocert.bio y/o correo general de IMOCert (imocert@imocert.bio)
- Página web de IMOCert www.imocert.bio
- Skype: Incluyendo como contacto a ogarcia.imocert

Todos los reclamos, quejas y/o sugerencias que se presentan a IMOCert son tratados de manera confidencial y siguen los siguientes pasos:

Etapa		Responsable
1	Recepción del reclamo o queja	Operador
2	Registro y codificación del reclamo o queja El receptor remitirá el reclamo o queja al área de Gestión de Calidad para su atención. El área de Gestión de Calidad lo registrará en la planilla central de registro de reclamos y generará un código para el mismo.	Receptor en IMOCert Gestión de Calidad de IMOCert
3	Acuse de recibo La recepción de cada reclamo o queja es notificada inmediatamente al reclamante.	Gestión de Calidad de IMOCert
4	Evaluación inicial del reclamo o queja El área de Gestión de Calidad determina el tipo de reclamo o queja presentado, y analiza: su severidad, implicaciones de seguridad, complejidad, impacto, necesidad y posibilidad de una acción inmediata. Posterior al análisis inicial, los reclamos o quejas son clasificados según categorías ya establecidas.	Gestión de Calidad de IMOCert
5	Asignación del responsable de tratamiento del reclamo En función a la evaluación inicial realizada y a la categoría del reclamo o queja, el área de Gestión de Calidad decidirá a qué área o persona remitir oficialmente el mismo para su tratamiento y solución.	Gestión de Calidad de IMOCert
6	Tratamiento del reclamo La persona o área asignada (el asignado) da inicio a una investigación minuciosa para determinar la causa del reclamo o queja y dando solución a las demandas. Informa al área de calidad sobre las acciones correctivas y correcciones implementadas para la solución del reclamo.	Responsable asignado de IMOCert en coordinación con el operador
7	Comunicación con el reclamante	Gestión de Calidad de IMOCert

	<p>El área de calidad se comunica con el cliente para informar sobre el resultado de la investigación y efectúa una consulta al operador sobre la satisfacción de atención a su reclamo.</p> <p>IMOCert realiza el seguimiento del progreso del reclamo o queja hasta que se hayan agotado todas las alternativas razonables para recurrir, internas o externas, o el reclamante quede satisfecho.</p>	
8	<p>Registro, cierre y sistematización del reclamo</p> <p>Una vez cerrado el reclamo o queja, el área de Gestión de Calidad registra la fecha de cierre y las acciones tomadas.</p> <p>En periodos definidos el área de Gestión de Calidad analiza los reclamos y quejas mediante mecanismos y herramientas que se vean por conveniente (gráficos de Pareto, tablas dinámicas, etc.) propone e implementa ajustes al procedimiento afectado para evitar la ocurrencia reiterada del evento.</p>	Gestión de Calidad de IMOCert

NOTA: Los reclamos y/o quejas son tratados con prioridad, el tiempo que toma la ejecución de las etapas indicadas depende del tipo de reclamo, pero en ningún caso debería ser mayor a 2 semanas.