

**Tabla de contenido**

1. Objetivo / Objective .....	1
2. Alcance / Scope .....	1
3. Referencias Normativas / Regulatory reference .....	1
4. Términos y definiciones / Terms and definitions .....	2
5. Responsabilidad y autoridad / Responsibility and authority.....	2
6. Descripción de actividades / Description of activities.....	2
6.1. Principios considerados en la gestión de reclamos y/o quejas / Principles considered in the management of claims and/or complaints.....	2
6.2. Flujo de proceso.....	3
7. Registros / Records.....	4
8. Anexos / Annexes .....	4
9. Identificación de los cambios / Changes identification .....	4

**1. Objetivo / Objective**

Definir las etapas para el tratamiento de los reclamos y/o quejas relacionadas con los servicios prestados por IMOcert. / Define the stages for the treatment of claims and/or complaints related to services provided by IMOcert.

Las apelaciones son tratadas conforme el procedimiento IMOcert 4.14.2 LA Proc. Apelación

**2. Alcance / Scope**

Aplica a todo el personal de IMOcert para el tratamiento de reclamos y/o quejas de los operadores. / Applies to all IMOcert staff for the processing of claims and / or complaints from operators.

**3. Referencias Normativas / Regulatory reference**

Considera las siguientes normativas: / It considers the following regulations:

ISO 17065:2012 Evaluación de la conformidad – Requisitos para organismos que certifican productos, procesos y servicios (que reemplaza a la guía ISO 65).

ISO 9000:2005 Sistemas de gestión de la calidad – Fundamentos y vocabulario

ISO 9001:2015 Sistemas de gestión de la calidad – Requisitos

ISO 10002:2018 Gestión de la calidad - Satisfacción del cliente. Directrices para el tratamiento de las quejas en las organizaciones

#### 4. Términos y definiciones / *Terms and definitions*

Para el propósito de este documento, son aplicables los términos y definiciones dados en la Norma ISO 9000, ISO 9001, ISO 17065 e ISO 10002. / *For the purpose of this document, are applicable terms and definitions given in ISO 9000, ISO 9001, ISO 17065 and ISO 10002.*

**RECLAMO:** Es la expresión de insatisfacción referida a la prestación de un servicio de IMOCert o la deficiente atención del personal de una institución. / *COMPLAINT: It is the expression of dissatisfaction regarding the provision of an IMOCert service or the deficient attention of the staff of an institution.*

**QUEJA:** toda situación en la que una relación/cliente de IMOCert muestra su disconformidad con el tratamiento recibido por la persona o área responsable. / *CLAIM: any situation in which a relationship/client of IMOCert shows his/her dissatisfaction with the treatment received by the person or area responsible.*

#### 5. Responsabilidad y autoridad / *Responsibility and authority*

El responsable del tratamiento de reclamos y/o quejas en la oficina de IMOCert es el área de Gestión de Calidad, quien debe verificar su tratamiento y solución en un tiempo prudente, además del cumplimiento de las acciones correctivas y correcciones. / *The responsible for the treatment of claims and / or complaints in the office of IMOCert is the area of Quality Management, which must verify their treatment and solution in a timely manner, in addition to compliance with corrective actions and corrections.*

Todo el personal de IMOCert deben informar sobre la recepción de **cualquier** reclamo y/o queja al área de Gestión de Calidad y, según corresponda, realizar las tareas que se describen en el desarrollo del procedimiento. / *All IMOCert personnel must report the receipt of any complaint and/or grievance to the Quality Management area and, as appropriate, perform the tasks described in the development of the procedure.*

Este documento solo puede modificarse con autorización de la gerencia de gestión de calidad de IMOCert. / *This document can only be modified with the authorization of the IMOCert quality management.*

#### 6. Descripción de actividades / *Description of activities*

##### 6.1. Principios considerados en la gestión de reclamos y/o quejas / *Principles considered in the management of claims and/or complaints*

**Visibilidad:** La información acerca de cómo y dónde reclamar debe ser conocida por los clientes, el personal y otras partes interesadas. / *Visibility: Information about how and where to complain should be known to clients, staff and other interested parties.*

**Accesibilidad:** El proceso de tratamiento de los reclamos y/o quejas debe ser fácilmente accesible para todos los reclamantes. Todo reclamante debe poder manifestar su inquietud. / *Accessibility: The complaint and/or claim handling process must be easily accessible to all complainants. All complainants must be able to express their concerns.*

**Respuesta diligente:** La recepción de cada reclamo y/o queja debe ser **informada** al reclamante inmediatamente. Serán tratadas con prontitud. Se mantendrá informado al reclamante del progreso de su reclamo y/o queja. / *Diligent response: Receipt of each claim and/or complaint must be reported to the complainant immediately. They will be dealt with promptly. The complainant will be kept informed of the progress of his or her claim and/or complaint.*

**Objetividad:** Cada reclamo y/o queja será tratada de manera equitativa, objetiva e imparcial. / *Objectivity: Each claim and/or complaint will be treated fairly, objectively and impartially.*

**Costos:** El tratamiento de los reclamos y/o quejas no tiene ningún costo para el reclamante. / *Costs: There is no cost to the claimant for the processing of claims and/or complaints.*

**Confidencialidad:** Únicamente se pondrá a disposición la información de carácter personal del reclamante cuando ésta sea necesaria para el tratamiento del reclamo y/o queja, y no será divulgada sin el consentimiento expreso del

cliente o reclamante. / *Confidentiality: Personal information of the claimant will only be made available when it is necessary for the processing of the claim and / or complaint , and will not be disclosed without the express consent of the client or claimant.*

Enfoque al cliente: IMOCert aplica el enfoque al cliente, por lo tanto, la retroalimentación es importante. / *Focus on the client: IMOCert applies customer focus, therefore feedback is important.*

Mejora continua: La mejora continua del proceso de tratamiento de las quejas y/o reclamos y de la calidad de los servicios son un objetivo permanente de IMOCert. / *Continuous improvement: The continuous improvement of the processing of complaints and / or claims and the quality of services are a permanent objective of IMOCert.*

## 6.2. Flujo de proceso

Proceso	Detalle	Responsable
1 Canales de recepción del reclamo y/o queja / <i>Channels for receiving the claim and/or complaint</i>	<p>El reclamante puede presentar su reclamo o queja por diferentes medios: / <i>The claimer may present his or her claim or complaint by different means:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Por escrito: remitiendo a la dirección: / <i>In writing: sending a letter to the address: calle Pasos Kanki 2134 (zona Cala Cala), Cochabamba, Bolivia. /</i></li> <li>▪ correo electrónico / <i>email: reclamos@imocert.bio, imocert@imocert.bio, ogarcia@imocert.bio</i></li> <li>▪ Redes sociales: Mensaje interno mediante Facebook o chat en vivo desde página web. / <i>Social networks: Internal message via Facebook or live chat from website</i></li> <li>▪ Página web: siguiendo el enlace / <i>Website: following the link https://imocert.bio/reclamos/</i></li> <li>▪ Skype: imocert.bio, ogarcia.imocert o del Oficial de proyecto asignado a la operación / <i>Skype: imocert.bio, ogarcia.imocert or the Project Officer assigned to the operation</i></li> <li>▪ Teléfono / <i>Phone: +591 4 4456880 / 81</i></li> <li>▪ En forma personal: apersonándose a la dirección: / <i>In a personal way: going to the address: calle Pasos Kanki 2134 (zona Cala Cala), Cochabamba, Bolivia.</i></li> </ul>	Reclamante / <i>claimer</i>
2 Recepción / <i>Reception</i>	<p>El receptor en IMOCert remite el reclamo y/o queja mediante correo electrónico al área de Gestión de Calidad para su gestión. / <i>The recipient in IMOCert sends the claim and / or complaint by email to the area of Quality Management for management.</i></p>	Receptor del reclamo / <i>Receiver of the claim</i>
3 Asignación de responsable para el tratamiento / <i>Assignment of person responsible for treatment</i>	<p>Dentro del área de calidad se asigna una persona para que gestione el reclamo, cumpliendo las etapas siguientes. / <i>Within the quality area, a person is assigned to manage the claim, fulfilling the following stages.</i></p>	Gerente de Gestión de calidad / <i>Quality management Manager</i>
4 Registro y codificación / <i>Registration and coding</i>	<p>El responsable asignado registra el reclamo y/o queja en el CRM (módulo: reclamos y apelaciones) con un código único de identificación y archiva los documentos de respaldo (evidencias, cartas, etc.) en el servidor de archivos del área de calidad con el mismo código para permitir la trazabilidad de información. / <i>The assigned responsible registers the claim and/or complaint in the CRM (module: claims and appeals) with a unique identification code and files the supporting documents (evidence, letters, etc.) in the file server of the quality area with the same code to allow the traceability of information.</i></p>	Responsable asignado / <i>Person in charge assigned</i>

5	Acuse de recibo del reclamo y/o queja / <i>Acknowledgement of the claim and/or complaint</i>	La recepción de cada reclamo o queja es notificada inmediatamente al reclamante. / <i>The receipt of each claim or complaint is immediately notified to the claimant.</i>	Responsable asignado / <i>Person in charge assigned</i>
6	Tratamiento del reclamo / <i>Treatment of the claim</i>	La persona asignada inicia a una investigación minuciosa para determinar la causa raíz del reclamo y/o queja, mediante entrevistas con las personas involucradas y, si requerido, revisión documental; también elabora un reporte cronológico. En base al análisis de causa raíz establece correcciones y acciones correctivas e informa a Gerencia de gestión de calidad de la implementación de estas. / <i>The assigned person initiates a thorough investigation to determine the root cause of the complaint and/or claim, through interviews with the persons involved and, if required, document review; he/she also prepares a chronological report. Based on the root cause analysis, he or she establishes corrections and corrective actions and informs Quality Management of their implementation.</i>	Responsable asignado / <i>Person in charge assigned</i>
7	Comunicación con el reclamante / <i>communication with claimer</i>	La persona asignada se comunica con el reclamante para informar sobre el resultado de la investigación. / <i>The assigned person contacts the complainant to report the outcome of the investigation.</i>	Responsable asignado / <i>Person in charge assigned</i>
8	Registro, cierre y sistematización del reclamo / <i>Registration, closing and systematization of the claim</i>	Una vez cerrado el reclamo y/o queja, se registra la fecha de cierre y las acciones tomadas. / <i>Once the claim and/or complaint is closed, the closing date and actions taken are recorded.</i>  Cada cuatro meses el área de Gestión de Calidad sistematiza los reclamos y quejas mediante mecanismos y herramientas que se vean por conveniente (gráficos de Pareto, tablas dinámicas, etc.). / <i>Every four months the Quality Management area systematizes the claims and complaints through mechanisms and tools that are seen as convenient (Pareto graphics, dynamic tables, etc.).</i>	Área de Gestión de Calidad

## 7. Registros / *Records*

Módulo de reclamos y apelaciones en CRM / *CRM Complaints and Appeals Module*

## 8. Anexos / *Annexes*

Ninguno / *None*

## 9. Identificación de los cambios / *Changes identification*

Los textos en color naranja oscuro evidencian los cambios de la versión 08 a la 09 del presente documento. / *The texts in dark orange show the changes from version --- to --- of this document.*

---

## Anexo 1 / Annex 1

### Categorización interna de los reclamos, quejas y apelaciones / Internal categorization of claims, complaints and appeals

Como parte del tratamiento del reclamo, queja u apelación, el área de Gestión de Calidad clasifica cada uno en base al cuadro a continuación, los analiza cada 4 meses para identificar las categorías recurrentes y tomar acciones estructurales al respecto: / As part of the treatment of the complaint, claim or appeal, the Quality Management area classifies each one based on the table below, analyzes them every 4 months to identify the recurrent categories and take structural actions on them:

Categoría / category	Criterio / criteria	Descripción / Description
A	<b>Planificación / Inspección</b>  <i>Planning / Inspection</i>	Los referidos a procedimientos deficientes durante el proceso de planificación de inspección e inspección misma: / Those referring to deficient procedures during the inspection planning and inspection process itself: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Procedimiento de planificación, asignación de inspector, programación, etc. / Planning procedure, inspector assignment, scheduling, etc.</li> <li>▪ Aplicación de criterios diferentes entre inspecciones e inspectores. / Application of different criteria between inspections and inspectors.</li> <li>▪ Falta de información al cliente sobre problemas encontrados. / Lack of information to the client about problems encountered.</li> <li>▪ Falta de información sobre resultados de inspección adicional. / Lack of information about additional inspection results.</li> </ul>
B	<b>Inspector(a)</b>	Los referidos a observaciones sobre el desempeño del inspector(a), ejemplo: denuncias sobre discriminación, mal trato u otros por parte del inspector en cualquier etapa del proceso. / Those referring to observations on the inspector's performance, e.g., complaints about discrimination, mistreatment or others by the inspector at any stage of the process.
C	<b>Revisión / certificación</b>	Los referidos a procedimientos deficientes durante el proceso de revisión y/o certificación: / Those referring to deficient procedures during the revisión and/or certification process: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Errores en documentos oficiales (Nombre, cantidades, normas, etc.).</li> <li>▪ Resultados de certificación no entregados al operador.</li> </ul>
D	<b>Tiempos / plazos</b>  <i>Time / deadline</i>	Los referidos al incumplimiento de plazos en cualquiera de los procesos: / Those referring to the failure to comply with deadlines in any of the processes: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Fechas y plazos no cumplidos en asuntos de planificación e inspección. / Dates and deadlines not met in planning and inspection matters.</li> <li>▪ Retraso en envío de decisión de certificación. / Delay in sending the certification decision.</li> </ul>
E	<b>Procesos Post certificación</b>  <i>Post-Certification Processes</i>	Los referidos a requerimientos de clientes después de la decisión de certificación: / Those referring to customer requirements after the certification decision: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Atención a cambios. / Attention to changes.</li> <li>▪ Problemas con COIs. / Problems with COIs.</li> </ul>
F	<b>Administrativo s / ofertas y facturas</b>  <i>Administrative /</i>	Los referidos a procesos administrativos, particularmente de solicitud de oferta y emisión de la facturación: / Those referring to administrative processes, particularly requests for offer and issuing of invoices: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Retraso / no envío de oferta o factura. / Delay / failure to send an offer or invoice.</li> </ul>

	<i>offers and invoices</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Tarifario mal aplicado. / <i>Badly applied fee chart.</i></li> <li>▪ Respuestas a solicitud de información no clara / concluyente. / <i>Answers to unclear / inconclusive information requests.</i></li> <li>▪ Notificación tardía de saldos de deuda. / <i>Late notification of debt balances.</i></li> </ul>
<b>G</b>	<b>Comunicación / personal</b> <i>Communication / staff</i>	<p>Los referidos a la comunicación y trato con el operador: / <i>Those referring to communication and dealing with the operator:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Falta de respuesta en tiempo y forma (correo, devolución llamada, etc.). / <i>Lack of response in time and form (mail, call back, etc.).</i></li> <li>▪ Maltrato al cliente por parte del personal. / <i>Mistreatment of the client by the staff.</i></li> </ul>
<b>H</b>	<b>Apelación</b> <i>Appeal</i>	<p>Los referidos a la presentación de apelación por parte del operador: / <i>Those referred to the filing of an appeal by the operator:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Inconformidad con la decisión de certificación de la operación. / <i>Disagreement with the certification decision of the operation.</i></li> <li>▪ Inconformidad con la decisión de certificación de un lote(s) de producto(s). / <i>Disagreement with the certification decision of a product lot(s).</i></li> </ul>
<b>I</b>	<b>Otros / others</b>	Los referidos a criterios no incluidos. / <i>Those referring to criteria not included.</i>

---