



Quality
Consulting

Guía de queja, solicitud, apelación, sugerencia y felicitaciones (QSASF)



Quality
Consulting

Tabla de contenido

Introducción

Alcance

Términos y definiciones

Políticas

Condiciones generales

Ingreso al sistema

Requerimiento vía web

Fin de sesión

Requerimiento por otros medios de comunicación



Quality
Consulting

Introducción

En esta guía encontrará toda la información necesaria permitiendo y asegurando a los clientes y partes interesadas el acceso y adecuado manejo para presentar una queja, solicitud, apelación, sugerencia y felicitaciones (QSASF) en el portal www.qsc.com.mx.

Alcance

Aplica a todos los procesos que conforman el SIG del Grupo Quality Consulting desde la recepción del comunicado del quejoso, asignación, traslado hasta el cierre del requerimiento de la QSASF del participante, seguimiento y evaluación del comportamiento de estas y las directrices, políticas aquí definidas deben ser aplicadas por todos los procesos en los términos establecidos por la ley.



Quality
Consulting

Términos y definiciones

Para propósitos de la presente guía se deben tener en cuenta las siguientes definiciones:

- **Apelación.** Solicitud presentada por una organización o participante buscando reconsiderar el desempeño obtenido en un programa de ensayo de aptitud.
- **Cliente:** Persona u organización que podría recibir o que recibe un producto o un servicio destinado a esa persona u organización o requerido por ella. [NTC ISO 9000:2015]
- **Corrección.** Acción inmediata para solucionar o corregir una No conformidad.
- **Felicitación.** Expresión de satisfacción por parte del cliente y partes interesadas sobre la calidad del producto o servicio prestado.
- **Parte Interesada:** Persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividad.
- **PEA:** Proveedor de ensayos de aptitud.



Quality
Consulting

- **Petición:** Es la garantía constitucional de quien acude verbalmente o por escrito ante la administración o particulares para solicitar el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, el suministro de información, el requerimiento de copias de documentos, consultas, denuncias y reclamos e interponer recursos.
- **Queja.** Expresión de insatisfacción diferente de la apelación, presentada por una persona u organización a un organismo de evaluación de la conformidad o a un organismo de acreditación relacionada, con las actividades de dicho organismo, donde se espera una respuesta o resolución implícita o explícita. [NTC ISO/IEC 17000:2005]
- **QSASF:** Queja, solicitudes, apelación, sugerencia, y felicitaciones.
- **Reclamante** persona, organización o su representante, que expresa una queja.
- **Sugerencia.** Manifestación por parte del cliente y partes interesadas para mejorar la prestación del servicio.
- **Solicitud:** manifestación mediante la cual un cliente realiza un requerimiento adicional o por una inconsistencia menor (que no afecta de manera grave la política de servicio establecida por la empresa).



Quality
Consulting

Políticas

1. El Grupo Quality Consulting (GQ) direcciona el tratamiento de las quejas, solicitudes, sugerencias, apelaciones y felicitaciones en esta política bajo la responsabilidad del coordinador del SIG quien se compromete a gestionar, resolver las quejas, solicitudes, sugerencias, felicitaciones y direccionar la apelación provenientes de los participantes, clientes u otras partes interesadas relacionadas con los productos y/o servicios, ensayos de aptitud, herramientas digitales, educación a distancia respetando plenamente los principios, requisitos, confidencialidad e imparcialidad y no se dará lugar a conflictos de interés o acciones discriminatorias, involucrando a los responsables del proceso o los procesos si aplica.
2. Toda información que usted nos proporciona durante el proceso de QSASF será tratada como información confidencial, salvo que usted renuncie a esta.



Quality
Consulting

3. Se definen como canal de atención principal para facilitar la recepción de las quejas por todos los participantes y clientes en la organización por el portal de Grupo Quality Consulting www.qsc.com.mx, específicamente para los PEA, México www.blue-belt.com.mx y Colombia www.proasecal.com, se utilizan otros medios como contáctenos y medios digitales de comunicación, canal escrito, presencial o telefónico.

4. Las quejas, solicitudes y sugerencias, tienen cinco días para ser tramitadas y gestionadas.

5. Si usted tiene una apelación, esta únicamente es relativa a evaluaciones de desempeño pueden tramitarse inicialmente como queja para determinar si es pertinente, y sólo podrá presentarla dentro de los 5 días hábiles después de la fecha de publicación del informe que aparece en el calendario, a partir de la recepción, investigación y resolución de estas, no se dará lugar a ninguna acción discriminatoria, se mantendrán los registros de cada caso y las acciones correctivas precedentes; la decisión de la apelación será revisada y aprobada por el Director Operativo COO-Comité técnico, mantenido la imparcialidad, en un tiempo máximo de respuesta de 5 días hábiles a partir de la fecha de registro.



Quality
Consulting

6. Cuando en ocasión de una apelación aceptada se requiera efectuar nuevos cálculos y emitir un nuevo informe, se incluirá una referencia del informe original al que reemplaza y una declaración sobre la razón para la nueva emisión; en este caso se enviará un comunicado a la totalidad de los participantes que hagan parte del grupo objeto de modificación informando lo sucedido.

7. La entrega de los ítems de ensayos de aptitud marca Proasecal®. y Blue Belt®. se envía únicamente a los participantes inscritos, este material es intransferible y el usuario debe revisar que se encuentre en las condiciones adecuadas de temperatura, que la muestra entregada corresponda a lo solicitado. Para las entregas en Bogotá, si el producto no cumple con estas especificaciones o se encuentra dañado de alguna manera, el participante deberá devolver el producto con la persona que lo entrega y realizar un informe de la causa del rechazo



Quality
Consulting

8. Si el cliente recibe una salida no conforme (temperatura inadecuada, muestra errónea, hemolizada o mal empacada) deberá notificar inmediatamente al Grupo Quality Consulting a través de Proasecal y Blue Belt , para evaluar la necesidad de reposición, en caso de no notificarlo en un máximo de 3 días NO SE REPONDRÁ el producto y el cliente asumirá el nuevo costo del material de reposición y gastos de envío.

9. Cuando el participante extravíe o dañe alguna muestra del producto éste deberá solicitar un paquete nuevo de muestras con el precio correspondiente, Grupo Quality Consulting no se hace responsable de la pérdida o daño del producto causados por el participante.

10. Cuando se presenten inconformidades con el proceder del Grupo Quality Consulting como proveedor de ensayos de aptitud acreditado por "ema" puede acudir directamente al portal de la "ema" ENTIDAD MEXICANA DE ACREDITACIÓN, A (ema.org.mx) mediante el procedimiento MP-BP 004 "Apelaciones, Quejas, Sugerencias y Felicidades"



Quality
Consulting

Condiciones generales

- El participante, ingresa con sus credenciales de usuario y contraseña y registra su requerimiento de QSASF en el portal del Grupo Quality Consulting, en Blue Belt y/o Proasecal.
- El tratamiento de las queja y apelación se llevará a cabo iniciando con una primera respuesta de acuse de recibido automático.
- El proveedor de ensayo de aptitud a través del coord. del SGC recibe la queja, solicitud, sugerencia y/o apelación y con los coordinadores de procesos serán responsable de recopilar toda la información y evidencia necesaria para determinar si el requerimiento del participante QSASF está sustentada, sin dar lugar a ninguna acción discriminatoria referente y resolverá su requisición.
- Si no es procedente dar respuesta fundamentada al cliente y/o participante a través del portal o correo electrónico.
- La resolución de quejas y apelaciones será realizada, o revisada y aprobada por, personas no involucradas en el tema de la queja o apelación en cuestión al objetivo de la inconformidad, mantenido la imparcialidad.



Quality
Consulting

- Tenemos en cuenta el Fundamento legal – ley de la Infraestructura - ema procedimiento MP-BP 004 “Apelaciones, Quejas, Sugerencias y Felicidades”
- La comunicación con el cliente se basará en las políticas para la comunicación, GQ-MAM-SST-M manual de servicio al cliente.

Ingreso al sistema

Para acceder al sistema debe ingresar a la página <https://www.qsc.com.mx> clic en “Usuario Proasecal”, o “Usuario Blue Belt” donde se mostrará una ventana para ingresar sus credenciales de acceso (número de usuario y contraseña) asignadas a la institución en la carta de bienvenida, posteriormente deberá hacer clic en el botón “Ingresar”. Si los datos son correctos, se mostrará la pantalla principal del sistema.



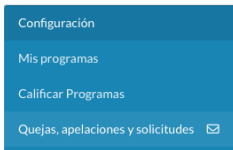
Quality
Consulting

Requerimiento vía web

El procedimiento para el ingreso:

- Ingrese a la página www.qsc.com.mx
- Clic en "Usuario Proasecal" y/o "usuario Blue Belt"
- Digite su número de usuario y contraseña
- Clic en menú "Quejas, solicitudes, apelaciones... "
- Clic en nuevo y diligencie la información solicitada en su totalidad.

Ingreso a www.Proasecal.com





Quality
Consulting

Solicitudes / Quejas, solicitudes, apelaciones, sugerencias y felicitaciones / Nuevo

Quejas, solicitudes, apelaciones, sugerencias y felicitaciones

Nombre de contacto *

Teléfono *

Mail *

Selecciona el Tipo *

Describe detalladamente su queja, solicitud o apelación *

Respuesta o solución

Nota importante: Si su queja o apelación es sobre la evaluación de los resultados, sólo podrá presentarla dentro de los 5 días hábiles después de la fecha límite de envío de resultados que aparecen en el calendario.

Regresar

Guardar

Ingreso a www.bluebelt.com

Inicio Blue Belt

- Tablero de Control
- Administración
- Cálculos
- PDI Configuración
- Configuración
- Reportes de Resultados ✓
- Informes
- Reportes
- Presupuesto
- Solicitudes
- Sistema de Evaluación

Inicio

Solicitudes

- Quejas, apelaciones y solicitudes



Quality Consulting



Programa de Ensayos de Aptitud



- Inicio
- Administración
- Catálogos
- Pre Configuración
- Configuración
- Reportar Resultados
- Informes
- Reportes
- Procesos Bait
- Solicitudes
- Comentarios
- Historial de Solicitudes

Solicitudes - Quejas, apelaciones y solicitudes

Quejas, apelaciones y solicitudes

Acciones: **Buscar** Selección Tipo: **Filtrar Abiertos** **Buscar**

Fecha Creación	Tipo	Laboratorio	Ciclo	Fecha Cierre	Estatus	Acción
01/03/2024	Solicitud	BBB446 Instituto Nacional de Pediatría BS	Hematología Mensual Hem 5 - 09		Pendiente	

« < 1 > »



Programa de Ensayos de Aptitud

- Inicio
- Administración
- Catálogos
- Pre Configuración
- Configuración
- Reportar Resultados
- Informes
- Reportes
- Procesos Bait
- Solicitudes
- Comentarios
- Historial de Solicitudes
- Documentos
- Canch y Centros
- Generar Formatos
- Bitácora Valor Verdadero

Solicitudes - Quejas, apelaciones y solicitudes - **Nombre**

Quejas, apelaciones y solicitudes

Laboratorio *
Seleccionar un Laboratorio

Ciclo *
Seleccionar un Ciclo

Nombre de contacto *
Mantener de contacto

Teléfono *
Teléfono

Mail *
Teléfono

Selecciona el Tipo *
Selecciona una opción

Describe el fallamiento o queja, solicitud o apelación *

Responde a solicitud:

Nota importante: Si su queja o apelación es sobre la evaluación de los resultados, sólo podrá presentarla dentro de los 5 días hábiles después de la fecha límite de envío de resultados que aparecen en el calendario.



Quality
Consulting

Fin de sesión

Dar respuesta en el módulo al participante o cliente a través del portal y se registrará en el apartado respuesta o solicitud disponible y terminar como solucionado e inmediatamente se envía automáticamente al correo registrado la respuesta al participante, en caso que el participante este inconforme puede ingresar nuevamente un requerimiento.

El desarrollo de esta etapa se basará en el manual de servicio al cliente.

Requerimiento por otros medios de comunicación

Cuando el participante envía por otros medios su requerimiento a través de correo o WhatsApp se cumplen las políticas y condiciones generales previamente referenciadas en este documento y se da respuesta al correo del participante o cliente y se registra en una herramienta de consolidación de QSASF.