

**MANUAL DE POLÍTICAS Y
PROCEDIMIENTOS PARA LA GESTIÓN
DE PETICIONES, QUEJAS Y
RECLAMACIONES**

PROCLIMA®

Versión 1.0 | 7 de mayo de 2020

www.proclima.net.co

© 2020 PROCLIMA

© 2020 PROCLIMA®. Todos los derechos reservados. Prohibida su reproducción total o parcial sin autorización expresa de PROCLIMA.

PROCLIMA. 2020. Manual de políticas y procedimientos para la gestión de peticiones, quejas y reclamaciones. Versión 1.0, 7 de mayo de 2020. Bogotá, Colombia. 16 p. <http://www.proclima.net.co>

Tabla de contenido

1	Introducción.....	4
2	Objetivo y ámbito de aplicación.....	4
3	Principios.....	4
4	Términos y definiciones.....	6
5	Aspectos generales.....	9
5.1	Servicio al cliente y derechos de los usuarios.....	9
5.2	Canales de comunicación.....	10
6	Trámites y procedimientos.....	10
6.1	Peticiones de rectificación, actualización o supresión.....	10
6.2	Trámite para peticiones de consulta.....	11
6.2.1	Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones.....	12
6.3	Trámite para reclamaciones.....	12
6.3.1	Medio de comunicación.....	13
6.3.2	Registro de la reclamación.....	13
6.3.3	Tiempos.....	13
6.3.4	Otras fuentes de información.....	13
6.3.5	Revisión y evaluación.....	14
7	Seguimiento a la gestión de peticiones, quejas, reclamaciones y/o sugerencias.....	14
8	Análisis de datos para crear acciones de mejora.....	14

1 Introducción

En el ámbito del gobierno corporativo de la organización, y dando cumplimiento tanto a lo dispuesto en la normatividad aplicable como a los principios que rigen los procesos de certificación y registro de proyectos de mitigación de cambio climático, PROCLIMA cuenta con políticas y procedimientos relacionados con la gestión de las peticiones, quejas y reclamaciones.

Se espera que la gestión de las peticiones, quejas, y reclamaciones ayude a identificar áreas de mejora en el marco de un proceso de aprendizaje continuo, y a potenciar las habilidades para identificar tendencias, eliminar las causas de las quejas, y mejorar las operaciones de la organización.

Este manual comprende el conjunto de políticas y procedimientos para la administración de las peticiones, quejas y reclamaciones. De este modo, la organización se compromete a disponer de las herramientas necesarias para que las partes interesadas y los usuarios previstos puedan presentar sus quejas y sugerencias.

El documento explica el objetivo, los principios, los términos aplicables, y los procesos y procedimientos relacionados con la gestión de las peticiones, quejas y reclamaciones.

2 Objetivo y ámbito de aplicación

El objetivo de este manual es establecer los procedimientos relacionados con la gestión de peticiones, quejas y reclamaciones, en el ámbito de la certificación y registro de proyectos de mitigación de cambio climático, por parte de PROCLIMA.

La presente política aplicará para la organización en todos los eslabones de su operación y en todas las relaciones con los usuarios previstos. Los procedimientos relacionados con la gestión de las peticiones, quejas y reclamaciones inician desde la recepción de la petición, queja y/o reclamación, hasta el cierre de la misma.

3 Principios

Las políticas para la gestión de peticiones, quejas y reclamaciones de PROCLIMA se basan en los principios de la gestión de la calidad descritos en la Norma ISO 9000, que apoyan los conceptos y procedimientos descritos en este manual. Los principios de la gestión de

la calidad, aplicados a los objetivos de la organización y de la gestión de peticiones, quejas y reclamaciones, se refieren a continuación.

Enfoque al cliente

Para PROCLIMA, las necesidades y expectativas de los clientes son una prioridad. Por tanto, el actuar de la organización y las proyecciones a largo plazo se fundamentan en la confianza y el cumplimiento con respecto a los servicios que ofrece.

Liderazgo

La alta dirección de la organización concibe los propósitos de la organización proporcionando orientación a todos los involucrados y partes de interés para lograr los objetivos y metas que satisfagan las necesidades y expectativas de los clientes.

Compromiso de las personas

Todas las personas que participan en los procesos de la organización están comprometidas, totalmente involucradas y unidas a la organización, sus metas y objetivos.

Enfoque a procesos

El enfoque de los resultados en la organización se basa en procesos que describen elementos como las relaciones con los clientes, las mejoras generadas por esta relación y el seguimiento a las expectativas de los usuarios del sistema de registro.

Mejora

Para la organización es primordial mantener su desempeño, así como buscar nuevas oportunidades para mejorar sus procesos y garantizar la satisfacción de sus clientes.

Toma de decisiones basadas en la evidencia

Mediante el seguimiento al sistema de gestión de peticiones, quejas y reclamaciones, la toma de decisiones se basa en el uso de evidencias y análisis, que proporcionan la base para mejorar dicho sistema de gestión, así como sus procesos y procedimientos.

Gestión de las relaciones

Las personas que trabajan con PROCLIMA prestan atención a cómo se relaciona la organización con los clientes, partes de interés, y usuarios previstos.

4 Términos y definiciones

Administrador

El administrador del sistema de registro es el responsable del manejo y de la confiabilidad de los datos en el sistema de registro. El administrador del sistema de registro resguarda la información de modo que el sistema sea transparente y confiable, garantizando que está debidamente almacenada y segura, además de que sea de fácil acceso cuando sea necesario. ProClima es el administrador del sistema de registro.

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.

Gestión

Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización.

Gestión de la calidad

Gestión con respecto a la calidad.

Organización

Persona o grupo de personas que tiene sus propias funciones con responsabilidades, autoridades y relaciones para lograr sus objetivos. El concepto de organización incluye, entre otros, un trabajador independiente, compañía, corporación, firma, empresa, autoridad, sociedad, asociación, organización benéfica o institución, o una parte o combinación de éstas, ya estén constituidas o no, públicas o privadas.

Parte interesada

Persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividad.

Procedimiento

Forma especificada de llevar a cabo una actividad o un proceso. Los procedimientos pueden estar documentados o no.

Política

Intenciones y dirección de una organización, como las expresa formalmente su alta dirección.

Petición

es aquel derecho que tiene toda persona para solicitar o reclamar ante las autoridades competentes por razones de interés general o interés particular para elevar solicitudes respetuosas de información y/o consulta y para obtener pronta resolución de las mismas.

Queja

Reclamación que por medio de una comunicación verbal o escrita se recibe por cualquier medio de comunicación oficial de PROCLIMA, respecto a los servicios prestados por la organización.

“Expresión de insatisfacción hecha a una organización, relativa a su producto o servicio, o al propio proceso de tratamiento de quejas, donde explícita o implícitamente se espera una respuesta o resolución”. (Tomada de ISO 10002:2018)

Reclamación

Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico, de insatisfacción referida a la prestación de un servicio o la deficiente atención de una autoridad pública, es decir, es una declaración formal por el incumplimiento de un derecho que ha sido perjudicado o amenazado, ocasionado por la deficiente prestación o suspensión injustificada del servicio. (Las reclamaciones deben ser resueltas, atendidos o contestados dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de su presentación).

Satisfacción del cliente

Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido las expectativas de los clientes.

Seguimiento

Determinación del estado de un sistema, un proceso, un producto, un servicio o una actividad.

Servicio

Salida de una organización con al menos una actividad, necesariamente llevada a cabo entre la organización y el cliente.

Servicio al cliente

Interacción de la organización con el cliente a lo largo del ciclo de vida de un producto o un servicio.

Sugerencia

Cualquier expresión de recomendación, verbal, escrita, o en medio electrónico, entregada por el cliente, y que tiene por objeto mejorar el servicio que presta PROCLIMA, para que se tenga en consideración.

Titular de la iniciativa o proyecto

Es la persona natural o jurídica, pública o privada, responsable de la formulación, implementación, seguimiento y registro de una iniciativa de mitigación de GEI. Denominado titular en este documento.

Usuario

El usuario es la persona natural o jurídica que, en los términos y circunstancias previstos en la ley, puede acceder a información personal de uno o varios titulares de la información suministrada por el administrador o por la fuente, o directamente por el titular de la información. El usuario, en cuanto tiene acceso a información personal de terceros, se sujeta al cumplimiento de los deberes y responsabilidades previstos para garantizar la protección de los derechos del titular de los datos.

Usuario previsto

Individuo u organización identificada por quienes informan de lo relacionado con los GEI, como aquel que utiliza dicha información para la toma de decisiones.

5 Aspectos generales

5.1 Servicio al cliente y derechos de los usuarios

En PROCLIMA, el servicio al cliente está condicionado a los atributos básicos de calidad, relacionados con la expectativa que los usuarios tienen sobre el servicio que necesitan. En consecuencia, el servicio al cliente, basado en la calidad, debe cumplir con las siguientes características: respetuoso, amable, confiable, empático, incluyente, oportuno y efectivo.

En este contexto, los usuarios de los servicios de certificación y registro de proyectos de mitigación de GEI que ofrece PROCLIMA tienen derecho a:

- (a) Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo. Las anteriores actuaciones podrán ser adelantadas o promovidas por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la organización.
- (b) Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos. AK 7 # 67 – 09 Código Postal 110231 Bogotá, D.C., Colombia PBX 320 4594 www.proclima.net.co.
- (c) Salvo reserva legal, obtener información que repose en los registros y archivos que contengan información pública, en los términos previstos por la ley.
- (d) Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.
- (e) Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana.
- (f) Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los funcionarios de la organización y de los encargados de los trámites a que hace referencia este manual.

5.2 Canales de comunicación

Los canales por los cuales cualquier cliente puede presentar peticiones, quejas, reclamaciones y/o sugerencias son:

(a) De manera escrita

- Documento impreso radicado
- Correo electrónico: pqr@proclima.net.co
- Directamente en la página Web – Peticiones, quejas y reclamaciones (www.proclima.net.co)¹

(b) De manera verbal

- Personalmente, en entrevista con el encargado al interior de la organización
- Telefónicamente: (57+1) 320 4594

Nota: Las quejas presentadas en un idioma diferente al español solo serán recibidas de manera escrita.

PROCLIMA analizará las quejas o sugerencias anónimas o sin identificación del remitente, solamente si se trata de una manifestación respetuosa, con razones de hecho, sustentada, que aporte pruebas y que sea del campo de acción de PROCLIMA. En todo caso, se registrará y se determinará la necesidad de tomar acciones posteriores. En términos generales se notificará a los usuarios relacionados y se dará respuesta al remitente. En caso de mensajes recibidos por medio electrónico, aquellas identificaciones que generen duda frente a la veracidad de la fuente serán verificadas antes de iniciar el trámite, para clasificarlas o no en anónimas.

6 Trámites y procedimientos

6.1 Peticiones de rectificación, actualización o supresión

De conformidad con lo establecido en el artículo 15 de la Ley 1581 de 2012, cuando el titular o sus cuentahabientes consideren que la información contenida en el sistema de registro

¹ En el anexo se encuentran la información y el formato disponibles en la página Web de PROCLIMA

de PROCLIMA deba ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando deba ser revocada por advertirse el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la ley, podrán presentar una petición ante PROCLIMA, la cual será tramitada bajo las reglas que se describen a continuación.

Los derechos de rectificación, actualización o supresión o revocatoria del consentimiento únicamente podrán ejercerse por:

- (a) el titular o sus cuentahabientes, previa acreditación de su identidad;
- (b) su representante, previa acreditación de la representación;
- (c) por estipulación a favor de otro o para otro.

Cuando la solicitud sea formulada por persona distinta del titular y no se acredite que la misma actúa en representación de aquél, se tendrá por no presentada.

La solicitud de rectificación, actualización, supresión o revocatoria debe ser presentada a través de los medios habilitados por PROCLIMA y contener, como mínimo, la siguiente información:

- 1) el nombre y domicilio del titular o cualquier otro medio para recibir la respuesta;
- 2) los documentos que acrediten la identidad del solicitante y en caso dado, la de su representante, con la respectiva autorización;
- 3) la descripción clara y precisa de la información respecto de la cual el titular busca ejercer alguno de los derechos y la solicitud concreta.

El término máximo para atender la petición será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atender dentro de dicho término, se informarán al interesado los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su solicitud, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

6.2 Trámite para peticiones de consulta

Los titulares de la información o sus cuentahabientes podrán consultar la información del titular, que se encuentre en el banco de datos del registro y que sea de carácter público. El administrador del sistema de registro suministrará a éstos, debidamente identificados, la información contenido en el registro de los proyectos de mitigación de GEI.

La petición relacionada con consulta de información deberá presentarse por escrito o por los canales de comunicación que para ello disponga PROCLIMA, siempre y cuando se mantenga evidencia de la consulta por los medios técnicos pertinentes.

La petición o consulta se atenderá suministrando integralmente toda la información solicitada.

6.2.1 Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones

Salvo norma legal especial, toda petición o consulta será atendida en un término máximo de quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de ingreso al sistema de la misma. Cuando no sea posible atender la petición de consulta dentro de dicho término, se informará al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su petición, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.
2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta en relación con los asuntos a cargo de PROCLIMA y los proyectos certificados y registrados deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en este plazo, PROCLIMA informará la circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del plazo inicialmente previsto.

6.3 Trámite para reclamaciones

Los titulares de la información, o sus cuentahabientes, que consideren que la información contenida en su registro individual en el banco de datos debe ser objeto de corrección o actualización podrán presentar una reclamación ante el administrador del sistema de registro, la cual será tramitada bajo las reglas descritas a continuación.

6.3.1 Medio de comunicación

La reclamación deberá formularse mediante comunicación escrita dirigida al administrador del sistema de registro, con la identificación del titular, la descripción de los hechos que dan lugar a la reclamación, la dirección, y si fuere el caso, acompañando los documentos de soporte que se quieran hacer valer.

En caso de que el escrito resulte incompleto, se oficiará al interesado para que subsane las fallas. Transcurrido un mes desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido de la reclamación.

6.3.2 Registro de la reclamación

Una vez recibida la reclamación, el administrador incluirá en el registro individual en un término no mayor a dos (2) días hábiles una leyenda que diga “reclamación en trámite”, y la naturaleza del mismo.

Dicha información deberá mantenerse hasta que la reclamación sea resuelta, y se incluirá en la información que se suministra a los usuarios.

6.3.3 Tiempos

El término máximo para atender la reclamación será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atender la petición dentro de dicho término, se informará al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su petición, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

6.3.4 Otras fuentes de información

En los casos en que exista una fuente de información independiente del administrador, este último deberá dar traslado de la reclamación a la fuente en un término máximo de dos (2) días hábiles, la cual deberá resolver e informar la respuesta al administrador en un plazo máximo de diez (10) días hábiles.

En todo caso, la respuesta deberá darse al titular por el administrador en el término máximo de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de presentación de la reclamación, prorrogables por ocho (8) días hábiles más, según lo indicado en el numeral anterior.

Si la petición es presentada ante la fuente, esta procederá a resolver directamente la reclamación, pero deberá informar al administrador sobre la recepción de la reclamación

dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a su recibo, de forma que se pueda dar cumplimiento a la obligación de incluir la leyenda que diga “reclamo en trámite” y la naturaleza del mismo dentro del registro individual, lo cual deberá hacer el administrador dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a haber recibido la información de la fuente.

6.3.5 Revisión y evaluación

Para dar respuesta a la petición o reclamo, el administrador o la fuente, según sea el caso, deberá realizar una verificación completa de las observaciones o planteamientos del titular, asegurándose de revisar toda la información pertinente para poder dar una respuesta completa al titular.

7 Seguimiento a la gestión de peticiones, quejas, reclamaciones y/o sugerencias

Para llevar el control de respuesta oportuna a las quejas interpuestas por los clientes de PROCLIMA se cuenta con la base de datos PC-P-BdPQR-001, la cual es gestionada permanentemente por el asistente administrativo de la organización.

8 Análisis de datos para crear acciones de mejora

Con el propósito incrementar la capacidad de la organización para resolver las quejas de forma coherente, sistemática y responsable y ayudar a ProClima a crear un enfoque centrado en el cliente para la resolución de conflictos, se analizarán las quejas considerando lo siguiente:

- (a) causas probables de la petición, queja, reclamación y/o sugerencia
- (b) nivel de satisfacción del cliente con respecto al servicio prestado
- (c) carácter y nivel de severidad del posible incumplimiento
- (d) recurrencia en los eventos, por parte del mismo cliente o por parte de diversos usuarios sobre el mismo servicio

Con base en el análisis detallado de estas y otras variables relevantes, el encargado del proceso deberá evaluar la necesidad de establecer acciones de mejora, describiendo los requisitos de las mismas y la temporalidad con la que deben ser cumplidas.

Peticiones, quejas, reclamaciones y sugerencias

Señor usuario:

Para nuestra organización es muy importante brindar servicios de calidad que den alcance a nuestras políticas de gestión, garantizando el cumplimiento de nuestros objetivos, con transparencia y efectividad.

Con el propósito de mejorar nuestros servicios y trámites, hemos diseñado el manual de políticas y procedimientos para la gestión de peticiones, quejas y reclamaciones, disponible públicamente para todas nuestras partes de interés y los usuarios previstos.

A través de nuestra página Web, usted podrá registrar sus solicitudes, quejas, reclamaciones y/o sugerencias sobre temas de nuestra competencia y de igual forma, consultar información relacionada con nuestra gestión organizacional.

Con el fin de brindarle una mejor atención, ponemos a su disposición los siguientes canales de comunicación:

Página Web: proclima.net.co

Atención telefónica: (57+1) 320 4594

Correo electrónico: pqr@proclima.net.co

Diligencie el siguiente formulario

Nombre completo (Requerido)

Empresa (Requerido)

Teléfono fijo o celular (Requerido)

Petición, queja o reclamación

Historial del documento

Versión	Fecha	Naturaleza del documento
1.0	7 de mayo de 2020	Manual de políticas y procedimientos