

1. OBJETIVO Y CAMPO DE APLICACIÓN

Establecer la metodología de la gestión comercial, recepción de información, revisión técnica, elaboración de oferta comercial, aprobación, seguimiento y cierre del servicio de certificación de producto de acuerdo con requisitos del cliente.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para el proceso comercial e involucra a los diferentes procesos de la organización relacionados con el desarrollo de servicios de certificación, desde la etapa comercial, cumplimiento de las condiciones comerciales hasta el servicio postventa y seguimiento al cliente, cuyo alcance se describe en el certificado emitido por ONAC.

3. REFERENCIAS NORMATIVAS

Los documentos de referencia siguientes son indispensables para la aplicación de este documento:

- ISO/IEC 17065, numeral 4.1.2, 4.4, 7.2, 7.3
- ISO/IEC 17067.

4. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Los términos y definiciones se encuentran indicados en el registro CPR-SG-FR-01 TÉRMINOS Y DEFINICIONES.

5. PROCEDIMIENTO.

5.1. CONDICIONES NO DISCRIMINATORIAS

LLC tiene total autonomía y autoridad en relación con sus actividades, esto sin dejar a un lado la imparcialidad e integridad de sus procesos y el personal que en esta labora, con el fin de que todas las empresas que inician su proceso de certificación tengan la oportunidad de obtenerla.

Desde la SOLICITUD el cliente tendrá el derecho de obtener toda la información necesaria para que tome la decisión de si quiere o no tomar el servicio con LLC, se brindaran los requisitos de certificación relevantes relacionadas con el producto y los estándares de cumplimiento poniendo a disposición el personal necesario para el proceso.

De igual forma, LLC tiene el deber de prestar el servicio a cualquier cliente que lo solicite y que este dentro del alcance y operación, sin importar su tamaño, si es asociación, ni del número de certificaciones emitidas o a emitir.

5.2. SOLICITUD DE SERVICIO DE CERTIFICACIÓN

Cualquier persona interesada en contratar los servicios de LLC, se contactará directamente con las oficinas de LLC mediante medio telefónico, correo, página web o presencial; también se podrá contactar con los comerciales directos o comerciales externos, incluido el director comercial, usando cualquier medio de comunicación.

Los clientes que contacten a LLC o sean referidos por personal diferente serán direccionados a un comercial por parte del director comercial.

Acorde a la ISO/IEC 17065 (7.2), el organismo de certificación debe obtener toda la información necesaria de acuerdo con el esquema de certificación pertinente teniendo en cuenta cada uno de los productos cubiertos por el alcance de certificación de LLC. Cada producto tiene su CPR-GV-FR-04 SOLICITUD SERVICIO DE CERTIFICACIÓN, el cual debe ser enviada por el ejecutivo comercial al cliente junto con el formato.

El cliente apoyado con el comercial debe diligenciar el formato CPR-GV-FR-04 SOLICITUD DE SERVICIO DE CERTIFICACIÓN adjuntando la documentación necesaria, el comercial es el responsable de la presentación completa de la documentación así:

1. Solicitud de servicio CPR-GV-FR-04 Firmada.
2. Fichas técnicas del producto a certificar, donde deben estar las referencias de los productos a certificar, con las características técnicas mínimas establecidas en la solicitud de servicio de certificación.
3. ISO 9001:2015 del fabricante (Si aplica). Este debe ser verificado por el comercial, adjuntando la evidencia de verificación en cuanto a vigencia y si el alcance del certificado alcanza a cubrir el alcance esperado de certificación.
4. Reportes de laboratorio, en caso de contar con ellos. Estos deben ser verificados por el comercial, adjuntando la evidencia según el instructivo CPR-GC-IN-13 VERIFICACIÓN DE ENSAYOS DE LABORATORIO.
5. Declaración del fabricante o comprobante de relación comercial fabricante y cliente (Solo aplica cuando el fabricante y cliente no son el mismo, en esquema 5).
6. Soporte documental que defina la cantidad y descripciones de los productos contenidos en el lote (Orden de compra del producto, facturas de venta, listas de embarque del lote u orden de producción para productos de fabricación nacional). Dicho soporte documental debe ser igual en descripción y cantidad a la factura final del producto a ser nacionalizado en el caso de importaciones. (Solo aplica para Esquema 1B).

Nota 1: Dicha información también será utilizada y verificada durante la evaluación de la conformidad del producto y/o auditoría del sistema de gestión (cuando aplique), además se podrá solicitar información complementaria durante la misma.

Nota 2: Este instructivo aplica para las actividades de otorgamiento, vigilancia, modificación y renovación.

Nota 3: Para la actividad de vigilancia este numeral no aplica, si y solo sí, el cliente no requiera cambios o modificaciones en el alcance del certificado con respecto a la última evaluación realizada.

Nota 4: Este instructivo no aplica para la actividad de extraordinaria y automáticamente se debe iniciar con la fase de acuerdo de certificación.

5.3. CREACION E IDENTIFICACION DEL EXPEDIENTE

El comercial identifica los procesos inequívocamente mediante un código único que se registra en la base de datos CPR-GV-FR-09 ASIGNACION DE CONSECUTIVOS. Se creará de la siguiente manera:

- Inicia con las siglas LLC
- Se diligencia la fecha solicitud de la oferta comercial en el formato Año / Mes / Día
- Los últimos caracteres es la hora de solicitud de la oferta comercial en hora militar Hora / Minutos.

Se brinda un ejemplo de la identificación de la oferta comercial:

LLC 2023 01 01 14 15
Siglas Año Mes Día Hora Minutos

Este código será el código de certificado de conformidad de producto.

El comercial dentro de la carpeta PROCESOS OFERTADOS crea una carpeta con la identificación del expediente y el nombre del cliente, abreviado.

Dentro de la carpeta crea las siguientes sub carpetas donde guardara los siguientes documentos.

NOMBRE DE CARPETA	DOCUMENTO
1. Legal	Rut. Cámara de comercio.
2. Solicitud de certificación	CPR-GV-FR-04 Solicitud de certificación firmada por el cliente.
3. Fichas técnicas	Documentación técnica del producto.
4. Informes de laboratorio del cliente	Informes de laboratorio y fabricación que ha suministrado del cliente.
5. Sistemas de gestión	Certificado del sistema de gestión (si aplica).
6. Revisión de la solicitud.	CPR-GC-IN-02 Revisión de la solicitud
7. Oferta comercial.	CPR-GV-FR-01 Oferta comercial
8. Confidencialidad e Imparcialidad	CPR-SG-FR-18 Acuerdo de confidencialidad entre LLC y cliente.

Esta información estará bajo custodia del comercial hasta iniciar el proceso.

El comercial enviará esta información al profesional de logística que asignará un auditor para su revisión.

5.4 REVISIÓN DE LA SOLICITUD

Acorde a la ISO/IEC 17065 (7.3), el organismo de certificación deberá llevar a cabo una revisión de la solicitud de certificación y documentación entregada por el cliente usando el formato CPR-GC-FR-01 REVISIÓN TÉCNICA SOLICITUD para asegurarse de la calidad de la información con el fin de validar que:

1. La información acerca del cliente y el producto es suficiente y ajusta a la información establecida en la oferta comercial.
2. Se resuelva cualquier diferencia de entendimiento conocida entre el OEC y el cliente.
3. Se identifique el alcance de la certificación por parte del cliente.
4. Se dispone de los medios para realizar todas las actividades de evaluación
5. El OEC tiene la competencia y capacidad para llevar a cabo la actividad de certificación.
6. Las familias del producto a certificar, según características técnicas del documento CPR-GC-OD-04 CRITERIOS DE SEPARACIÓN Y EVALUACIÓN.
7. La viabilidad de validar los test report aportados por el solicitante. Para tal fin, el profesional de logística debe tomar en cuenta los criterios establecidos en el instructivo CPR-GC-IN-13 VERIFICACIÓN DE ENSAYOS DE LABORATORIO
8. El plan de muestreo, usando como guía el documento CPR-GC-PR-04 MUESTREO.
9. Los ensayos de laboratorio necesarios que están definidos en la solicitud de certificación.

El proceso de revisión técnica de la solicitud será realizado por el profesional de logística y el auditor asignado por el profesional de logística, el cual será la persona que tome la decisión siguiendo los lineamientos del instructivo CPR-GC-IN-02 REVISIÓN DE LA SOLICITUD.

Si al momento de realizar la revisión técnica de la solicitud el producto no cuenta con una lista de chequeo establecida por LLC, el profesional de logística debe llamar al comité técnico de requisitos para la evaluación de los requisitos y ejecutar el procedimiento de CPR-GC-PR-05 REVISIÓN POR COMITÉ TÉCNICO DE REQUISITOS.

Las solicitudes de certificación serán revisadas en orden de llegada dando prioridad a aquellas que correspondan a una actualización de la revisión de procesos que ya se encuentren en curso.

NOTA: Si el sistema de gestión de calidad NTC ISO 9001:2015 no está vigente o presenta alguna inconsistencia, se llevará a cabo una auditoría de fábrica (la cual se realizará y comunicada al cliente)

5.4.1 PROYECCION DE LABORATORIOS

Una vez aprobada la revisión de la solicitud, el auditor le enviará al profesional de logística quien notificará, mediante correo electrónico, los posibles proveedores que puedan suministrar los ensayos requeridos, corroborando que estos se encuentren registrados como proveedores en el CPR-GC-FR-01 RELACIÓN DE LABORATORIOS y notificando al área comercial si el proveedor requiere ser evaluado incluyendo el escenario de evaluación. Lo anterior siguiendo las actividades establecidas en el procedimiento de CPR-GC-PR-03 LABORATORIOS.

Para elegir los laboratorios que serán contemplados para la cotización del servicio, el asistente comercial deberá contemplar los siguientes criterios.

1. Acreditación vigente y alcance acreditado.
2. Disponibilidad y experiencia con servicios prestados.
3. Precio y acuerdos de pago.

En caso de no recibir cotización del (los) laboratorio (s) acreditado (s), dentro de los tiempos definidos por los reglamentos se podrá usar costos del (los) laboratorio (s) no acreditado (s) y se seguirán los lineamientos del procedimiento CPR-GC-PR-03 LABORATORIOS.

5.5 ELABORACIÓN, ENVÍO Y APROBACIÓN DE LA OFERTA COMERCIAL

Acorde a la ISO/IEC 17065 (4.1), el organismo de certificación debe tener un acuerdo legalmente ejecutable para proporcionar actividades de certificación a sus clientes. Para tal fin, el comercial con base en la información recolectada elaborará la oferta comercial en el formato CPR-GV-FR-01 OFERTA COMERCIAL.

La vigencia de la oferta comercial será de treinta (30) días calendario, tiempo durante el cual el cliente aprobará el servicio. Si pasados treinta (30) días calendario vigencia de la oferta comercial, y el cliente ya había aceptado y cancelado el valor del servicio, pero por algún motivo el servicio no se ha prestado, el ejecutivo comercial deberá verificar si las condiciones técnicas y demás han cambiado y notificar al cliente para proceder a los respectivos cambios a que haya lugar.

Una vez elaborada la oferta comercial será enviada al cliente para aprobación junto con los documentos CPR-GV-FR-02 ACUERDO DE CERTIFICACIÓN. TÉRMINOS Y CONDICIONES SERVICIO CERTIFICACIÓN PRODUCTO.

Acorde a la ISO/IEC 17065 (4.1.2.2, sección k), el cliente debe informar al organismo de certificación acerca de los cambios que pueden afectar su capacidad para cumplir con los requisitos de la certificación. Para tal fin, si el cliente es el fabricante debe diligenciar y firmar el formato CPR-GV-FR-14 COMPROMISO DE REPORTE DE CAMBIOS DE PRODUCTO ENTRE EL FABRICANTE Y EL OEC, allí se compromete a brindar la

información necesaria si se presentan cambios dentro de la organización o el sistema de gestión de calidad; por el contrario, si el cliente es comercializador o importador, se debe firmar el formato CPR-GV-FR-13 COMPROMISO DE REPORTE DE CAMBIO DE PRODUCTO ENTRE EL FABRICANTE Y COMERCIALIZADOR/IMPORTADOR, allí el fabricante se compromete con el comercializador o importador a brindar información cuando se presenten cambios dentro de la organización o el sistema de gestión de calidad.

Nota 1: En caso de que no sea aceptada la oferta comercial por el cliente, la carpeta del proceso se pasa a procesos no aceptados.

Nota 2: Si como parte del proceso de revisión y elaboración de la oferta comercial, se decide no presentar cotización por falta de capacidad técnica, el ejecutivo comercial deberá informar al cliente por medio de un correo electrónico.

5.5.1 Modificación a la oferta comercial.

La solicitud de actualización y/o modificación se deberá realizar por correo electrónico, sin embargo, en caso de que se reciba la solicitud de forma verbal, el ejecutivo comercial asignado deberá soportar por correo electrónico el cambio solicitado al cliente. Las únicas modificaciones que se pueden realizar en la oferta comercial, son modificaciones de costos, los cuales serán aprobados por el director comercial.

Es importante mencionar que la oferta comercial puede generar cambios antes o después de ser aprobada, para ambos casos se deberá actualizar la oferta comercial y registrar los cambios en el cuadro de control de cambios que se encuentra al final de este formato identificando fecha, versión y motivo de la actualización.

5.5.2 Responsabilidad de la información trazable

Es importante que todas las modificaciones a las condiciones de servicio descritas en la oferta comercial tengan evidencia como correos electrónicos o actas de visita donde se pueda observar una trazabilidad de los cambios solicitados por el cliente.

Sera responsabilidad del ejecutivo comercial enviar y/o compartir oportunamente mediante e-mail todas las actualizaciones que se deriven de las ofertas comerciales al área técnica, incluso informar sobre modificaciones en curso y/o pendientes por firmar por parte del cliente, esto con el fin de que se tengan en cuenta las actualizaciones más recientes y se logren gestionar en su última versión.

Por su parte, el profesional de logística deberá velar por el almacenamiento de las ofertas comerciales modificadas y/o actualizadas, por tanto, será su responsabilidad asegurar su trazabilidad y almacenamiento en el expediente correspondiente conforme a los cambios realizados en esta, los cuales se identifican al final de cada Oferta Comercial actualizada.

5.5.3 Aprobación por el cliente de la oferta comercial.

El ejecutivo comercial después de recibir la aceptación por parte del cliente, este deberá validar lo siguiente:

1. Aprobación de la oferta comercial CPR-GV-FR-01 la cual debe estar firmada por el representante legal de LLC y el representante legal o autorizado de la empresa que contrata el servicio.
2. Soporte de pago (Según condiciones comerciales pactadas).
3. CPR-GV-FR-02 Acuerdo de certificación Términos y condiciones de servicio de certificación de producto firmado por el representante legal de LLC y el representante legal o autorizado de la empresa que contrata el servicio.
4. Inscripción del producto o importador ante SIC (superintendencia de industria y comercio).
5. CPR-SG-FR-18 Acuerdo de confidencialidad acuerdo de confidencialidad entre LLC y el cliente (Firmado por el cliente.)

6. Formato CPR-GV-FR-14 Compromiso de reporte de cambios de producto entre el fabricante y el OEC firmado o el formato CPR-GV-FR-13 Compromiso de reporte de cambio de producto entre el fabricante y comercializador/importador dependiendo del caso.

Una vez el ejecutivo cuente con los documentos, debe remitir al profesional de logística una transferencia de datos con las carpetas del proceso. A partir de este momento la custodia de la información es responsabilidad del profesional de logística para dar inicio del proceso de certificación conforme al procedimiento CPR-GC-PR-01 SERVICIO DE CERTIFICACIÓN DE PRODUCTO.

*Nota 1: El representante legal de LLC será la persona encargada de firmar **TODOS** los acuerdos comerciales entre LLC y el cliente como formalización del acuerdo legalmente ejecutable.*

5.6 SEGUIMIENTO A LA PROGRAMACIÓN DEL SERVICIO.

El profesional de logística asigna a los auditores dependiendo de la competencia requerida en el proceso de evaluación, una vez aceptada la asignación informara al cliente y al comercial del inicio del proceso de certificación, el comercial debe verificar el inicio del proceso antes de 3 días hábiles. Después del envío de notificación al personal se debe llevar un indicador de gestión de los procesos aprobados VS los procesos iniciados.

5.7 NOTIFICACIONES DE SEGUIMIENTO (Esquema 5)

El comercial será responsable de notificar al cliente su próxima fecha de seguimiento, dicha notificación se realizará por lo menos 3 meses antes de la fecha indicada de seguimiento

5.8 COMUNICACIÓN CON CLIENTES DE SEGUIMIENTO

El ejecutivo comercial realizará la comunicación con el cliente consultando la decisión de continuidad en la vigencia del certificado emitido. En caso de aceptación y/o continuidad el ejecutivo comercial deberá aplicar lo descrito en este procedimiento desde el apartado 5.2 REVISIÓN DE LA SOLICITUD para tramitar la información conforme a la evaluación de seguimiento solicitada por el cliente.

Para los seguimientos notificados el cliente podrá solicitar ampliación y/o reducción de alcance en caso deberá aportar información necesaria para dar claridad del alcance por medio del formato CPR-GV-FR-04 SOLICITUD SERVICIO DE CERTIFICACIÓN

En caso de que el cliente decida no continuar con el esquema de certificación, deberá informarlo por escrito al ejecutivo comercial quien deberá notificar al área técnica para dar tratamiento al estado del certificado.

5.9 SOLICITUD DE AUTORIZACIONES DE USO DE CERTIFICADO A TERCEROS.

Los clientes (propietarios del certificado), podrán solicitar la autorización de uso de certificado para terceros siempre y cuando presenten una solicitud formal al OEC, por tanto, será responsabilidad del ejecutivo comercial:

- a) Recibir la carta entregada por el cliente (Email y/o física).
- b) Validar procedencia de la carta y confirmar con el titular del certificado la recepción de dicha solicitud.
- c) Verificar que la misma cuente con la información necesaria para realizar el debido proceso.
- d) Asegurar la validez por medio de firma digital certificada y/o en su defecto a mano alzada, en cualquiera de los casos se deberá garantizar la autenticidad, integridad y fiabilidad de la información recibida conforme a la solicitud realizada.

Si la información es suficiente y se ha validado la identidad del firmante, el ejecutivo comercial deberá enviarla, de lo contrario no se podrá iniciar el proceso hasta cuando se hayan realizado las correspondientes validaciones del documento.

El profesional de logística quien autoriza deberá registrarla por medio de un consecutivo en la base de datos CPR-GC-FR-23 relación de certificados emitidos, se sella la solicitud por parte de LLC y se deja registro escaneado en la carpeta de cartas de uso de certificación.

Una vez registrada y validada la información, el profesional de logística deberá enviar la solicitud al área técnica quien será responsable de realizar el cargue de la carta de autorización en la plataforma de SICERCO.

Nota: El área técnica será responsable de conservar en el servidor una carpeta por cada cliente con los registros entregados por el área comercial. Se deben conservar en la carpeta asignada al proceso soportes de todas las comunicaciones entre el cliente y LLC.

5.10 SEGUIMIENTO DE LOS PAGOS

El ejecutivo comercial deberá realizar seguimiento a los pagos y recibir los soportes realizados por el cliente, una vez recibidos los soportes de pago deberá enviarlos al analista SAC con el fin de actualizar según corresponda pagos parciales, pagos totales, y fechas de recepción de estos en el CPR-GV-FR-06 CONTROL DE OFERTAS COMERCIALES e informar al área contable.

5.11 SEGUIMIENTO Y ACOMPAÑAMIENTO (POSTVENTA)

Una vez prestado el servicio, el ejecutivo comercial asignado, realizará seguimiento a los clientes con llamadas y/o visitas periódicas, con el fin de saber si el servicio prestado cumplió con las expectativas del cliente, si tiene sugerencias o recomendaciones para mejorar, o caso contrario para identificar las falencias del servicio.

Si se detecta una alta probabilidad de que el cliente no desea volver a contratarnos se procede a realizar la solicitud al profesional de logística por correo electrónico para identificar la falla y determinar el plan de acción para retomar el cliente. Sera responsabilidad del ejecutivo comercial asegurar el debido seguimiento y acompañamiento al cliente antes, durante y después de culminar la prestación del servicio.

5.12 QUEJAS Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Si durante el proceso de la prestación del servicio el cliente manifiesta algún inconformismo, podrá realizar la respectiva queja, y se seguirán los lineamientos del procedimiento CPR-SG-PR-07 QUEJAS Y APELACIONES, de igual manera este procedimiento se aplica para realizar seguimiento a la percepción del servicio.

Es responsabilidad de los ejecutivos comerciales informar al cliente sobre los canales de atención de servicio al cliente, llegado el caso en que un cliente manifieste alguna inconformidad con el servicio.

5.12.1 Encuesta de satisfacción cliente externo

Una vez culminado el proceso de certificación y entregado el certificado, se envía en el mismo correo electrónico link de encuesta de satisfacción. Si el cliente por algún motivo no responde la encuesta, el profesional de logística se comunicará con el cliente para aplicar vía telefónica la encuesta de satisfacción. Si el cliente por algún motivo no responde la encuesta vía telefónica, el profesional de logística junto con el director de calidad realizará el seguimiento de la respuesta, hasta culminar con el proceso. El profesional deberá registrar las respuestas obtenidas en el formato CPR-GV-FR-10 CONTROL ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN.

Nota: La encuesta de satisfacción cliente externo también podrá ser aplicada al cliente por medio del formato CPR-GV-FR-07 ENCUESTA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.

Una vez obtenidos los resultados de las encuestas de satisfacción aplicadas a los clientes, el profesional de logística recopilará la información y la entregará al director comercial para presentación de indicadores. En la

presentación de indicadores que las directivas del OEC realizan periódicamente se analizarán los resultados y se tomarán acciones frente a los resultados que impacten negativamente el servicio prestado por LLC.

5.12.2 Encuesta de satisfacción cliente interno

A través del formato CPR-GV-FR-08 ENCUESTA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INTERNO, se solicita a toda la organización por lo menos cada 6 meses una evaluación de la gestión de los procesos del organismo de certificación.

Una vez obtenidos los resultados se realiza la tabulación y presentación de los resultados a cada área, cuando la calificación de los criterios sea baja se solicitará a cada área propuestas de acciones de mejora con el fin de realizar seguimiento y dar cierre a cada acción.

7. INDICADORES

Indicador	Responsable	Formula
Asignación o inicio de proceso	Comercial	$Efectividad: \frac{\text{Días limite de Asignación}}{\text{Días de Asignación}} * 100\%$ <p>Efectividad Esperada: 100 %</p>
Elaboración de Oferta Comercial	Comercial	$Efectividad: \frac{\text{Días limite de Elaboración}}{\text{Días de Elaboración de OC}} * 100\%$ <p>Efectividad Esperada: 100%</p>
Procesos aprobados iniciados	Comercial	$Efectividad: \frac{\text{Procesos aprobados iniciados}}{\text{Procesos aprobados}} * 100\%$ <p>Efectividad Esperada: 100%</p>

8. RIESGOS

N° DE RIESGO	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	EVALUACIÓN	DESCRIPCIÓN DE ACCIÓN A TOMAR
18	La documentación no esta bien diligenciada.	ALTO	Se realizan listas de chequeo acerca de como se deben diligenciar los formatos en el proceso comercial.

9. CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN
10/07/2021	001	Creación del documento



GESTIÓN COMERCIAL

CPR-GV-PR-02

Versión: 03

Vigente a partir de: 06/10/2023

13/09/2023	002	Actualización del sistema de gestión
06/10/2023	003	De acuerdo a las no conformidades evidenciadas dentro de la auditoria de otorgamiento ONAC, se anexan los formatos CPR-GV-FR-13 COMPROMISO DE REPORTE DE CAMBIO DE PRODUCTO ENTRE EL FABRICANTE Y COMERCIALIZADOR/IMPORTADOR y CPR-GV-FR-14 COMPROMISO DE REPORTE DE CAMBIOS DE PRODUCTO ENTRE EL FABRICANTE Y EL OEC dentro de la descripción del numeral 5.5. Se realiza modificación acerca de las personas que deben realizar la firma de la oferta comercial y en general los acuerdos comerciales entre el cliente y LLC. Se actualizan los cargos que hacen parte del procedimiento de gestión comercial. Se anexa cuadro de firmas para el control de la elaboración, revisión y aprobación del documento.

Elabora: Director de Calidad	Revisa: Director comercial	Aprueba: Representante Legal