

## 1. OBJETIVO

Establecer la metodología y responsabilidades para la recepción, validación, investigación, decisión y seguimiento a las apelaciones presentadas al organismo de certificación en el desarrollo de sus actividades y la prestación del servicio.

## 2. ALCANCE

Aplica desde la recepción de la apelación hasta la información de la respuesta y/o decisión, incluyendo las actividades de validación, investigación, seguimiento, registro y definición de acciones en caso de que se requiera.

## 3. DEFINICIONES

**Apelación:** Solicitud del proveedor del objeto de evaluación de la conformidad al organismo de evaluación de la conformidad de reconsiderar la decisión que tomó en relación con dicho objeto.

**Apelante:** Persona o entidad que presenta una apelación al organismo

**Acción correctiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra

**Servicio al Cliente:** Interacción entre el organismo y el cliente a lo largo del ciclo de vida del servicio.

**Queja:** Expresión de insatisfacción, diferente de la apelación presentada por una persona u organización a un organismo, relacionada con las actividades de este, para la que se espera una respuesta.

**Comité de Quejas y Apelaciones:** Responsables de revisar los resultados de la investigación y tienen la autoridad de definir las decisiones sobre las apelaciones.

## 4. DOCUMENTOS DE SOPORTE

NTC/IEC 17065:2012: Evaluación de la conformidad – Requisitos para organismos que certifican productos, procesos y servicios.

CER-DI-01 Reglamento comité de quejas y apelaciones.

CER-PQ-06 Procedimiento de acciones correctivas y preventivas.

**5. DESCRIPCIÓN DEL DOCUMENTO**

**5.1 ACTIVIDADES PARA TRAMITAR QUEJA**

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Recepción de la queja	<p>Las quejas podrán ser recibidas por medio de cartas, e-mail, página web, mensajes de texto, audios o personalmente, estas son atendidas por el analista SAC quien registrara la queja en el formato CER-FC-14 Quejas o apelaciones.</p> <p>Todos los miembros del organismo tienen la responsabilidad de informar al analista SAC las quejas conocidas a través del correo sac@certecnica.com o por medio de los canales mencionados anteriormente.</p> <p><b>Nota:</b> En caso de que la queja sea hacia la persona que las administra o al área comercial, se debe informar al área de calidad para revisar el tratamiento que se le dará a la misma.</p>	Analista SAC Todas las áreas
2	Evaluar y validar	<p>Se revisa la queja para validar si está relacionada con las actividades de evaluación de la conformidad con el fin de determinar si procede o no, recopilando y verificando toda la información necesaria para validarla.</p> <p>En caso de no proceder la queja, se informará al cliente las razones y se dará por terminado el proceso de atención.</p>	Analista SAC
3	Registro	<p>Se registra la queja en el formato <i>CER-FC-15 - Control de registro y seguimiento de quejas y apelaciones</i>, con el fin de realizar la asignación de consecutivo e información correspondiente a la misma.</p>	Analista SAC

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
4	Informar al cliente el recibido	<p>Mediante correo electrónico se informa al reclamante el acuso de recibido con el consecutivo asignado. Adicionalmente se indicará que el proceso a seguir es analizar la situación presentada y en cuanto se tenga una respuesta esta será enviada.</p> <p>El tiempo para dar respuesta será de 15 días hábiles, salvo que por el análisis realizado a la queja se requiera un tiempo mayor el cual será notificado.</p>	Analista SAC
5	Investigación	<p>Sera responsabilidad del analista SAC, realizar la investigación pertinente de la queja presentada, reuniendo la mayor cantidad de evidencia e información que permita al comité la validación de la queja y la toma de decisiones.</p> <p>Los resultados de la investigación son registrados el formato <i>CER-FC-15 Control de registroy seguimiento de quejas y apelaciones</i>, y se almacenara la documentación y registros que sean necesarios y pertinentes para el análisis por parte del Comité de Quejas y Apelaciones. La investigación puede incluir entre otros, los registros, los descargos por parte del personal involucrado, las grabaciones, etc.</p> <p><b>Nota:</b> Para dar solución a la misma se debe garantizar que la persona no ha participado, revisado o aprobado el proceso, por el cual se interpuso la queja.</p>	Analista SAC

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
6	Análisis de información y decisión	<p>Una vez realizada la investigación y agotadas todas las fuentes que sustenten las causas de las quejas presentadas, el comité de quejas y apelaciones analizará la información y tomará las decisiones pertinentes y coherentes con el problema presentado, estas son entregadas al analista SAC para que realice la respuesta formal a la persona que interpone la queja.</p> <p>Así mismo el comité de quejas evaluará la necesidad de establecer correcciones de acuerdo con el procedimiento de acciones correctivas y preventivas CER-PQ-06.</p> <p><b>Nota:</b> Se estará informando al cliente los avances de su proceso y se deja registro de la comunicación en el formato <i>CER-FC-15 Control de registro y seguimiento de quejas y apelaciones</i>, en la columna descripción de seguimiento.</p>	<p>Analista SAC</p> <p>Comité de quejas y apelaciones</p>
7	Envío de respuesta al cliente.	<p>Una vez finalizado el análisis de la información y conocida la decisión por parte del comité de quejas y apelaciones, el analista SAC elabora la notificación de respuesta hacia la persona que interpone la queja por comunicación escrita y enviada por medio del correo electrónico.</p> <p><b>Nota:</b> El comité de quejas y apelaciones revisara todas las respuestas brindadas con el fin de verificar que la solución responde al requerimiento de la persona que interpone la queja.</p>	<p>Analista SAC</p> <p>Comité de quejas y apelaciones</p>

## 5.2 ACTIVIDADES PARA TRAMITAR APELACIONES

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Recepción de la apelación	<p>Las apelaciones se reciben a través de un comunicado oficial por escrito emitido por el cliente. estas son atendidas por el analista SAC quien registrara la apelación en el formato CER-FC- 14 Quejas o apelaciones.</p> <p>Todos los miembros del organismo tienen la responsabilidad de informar al analista SAC las apelaciones conocidas a través del correo sac@certecnica.com o por medio de los canales mencionados anteriormente.</p> <p>El tiempo establecido para presentar apelaciones por el cliente es de 10 días hábiles después de la fecha de la comunicación de la decisión de certificación.</p> <p><b>Nota:</b> En caso de que la apelación sea hacia la persona que las administra o al área comercial, se debe informar al área de calidad para revisar el tratamiento que se le dará a la misma.</p>	Analista SAC Todas las áreas
2	Evaluar y validar	<p>Se revisa la apelación para validar si está relacionada con las actividades de evaluación de la conformidad con el fin de determinar si procede o no, recopilando y verificando toda la información necesaria para validarla.</p> <p>En caso de no proceder la apelación, se informará al cliente las razones y se dará por terminado el proceso de atención.</p>	Analista SAC
3	Registro	<p>Se registra la apelación en el formato <i>CER-FC-15 - Control de registro y seguimiento de quejas y apelaciones</i>, con el fin de realizar la asignación de consecutivo e información correspondiente a la misma.</p>	Analista SAC

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
4	Informar al cliente el recibido	<p>Mediante correo electrónico se informa al reclamante el acuso de recibido con el consecutivo asignado. Adicionalmente se indicará que el proceso a seguir es analizar la situación presentada y en cuanto se tenga una respuesta esta será enviada.</p> <p>El tiempo para dar respuesta será de 10 días hábiles, salvo que por el análisis realizado a la apelación se requiera un tiempo mayor el cual será notificado.</p>	Analista SAC
5	Investigación	<p>Sera responsabilidad del analista SAC, realizar la investigación pertinente de la Apelación presentada, reuniendo la mayor cantidad de evidencia e información que permita al comité la validación de la apelación y la toma de decisiones.</p> <p>Los resultados de la investigación son registrados el formato <i>CER-FC-15 Control de registroy seguimiento de quejas y apelaciones</i>, y se almacenara la documentación y registros que sean necesarios y pertinentes para el análisis por parte del Comité de Quejas y Apelaciones. La investigación puede incluir entre otros, los registros, los descargos por parte del personal involucrado, las grabaciones, etc.</p> <p><b>Nota:</b> Para dar solución a la misma se debe garantizar que la persona no ha participado, revisado o aprobado el proceso, por el cual se interpuso la apelación</p>	Analista SAC
6	Análisis de información y decisión	<p>Una vez realizada la investigación y agotadas todas las fuentes que sustenten las causas de la apelación presentada, el comité de quejas y apelaciones analizará la información y tomará las decisiones pertinentes y coherentes con el problema presentado, estas son entregadas al analista SAC para que realice la respuesta formal al apelante.</p> <p>Así mismo el comité de quejas y apelaciones evaluará la necesidad de establecer correcciones de acuerdo con el procedimiento de acciones correctivas y preventivas CER-PQ-06.</p>	<p>Analista SAC</p> <p>Comité de quejas y apelaciones</p>

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
		<b>Nota:</b> Se estará informando al cliente los avances de su proceso y se deja registro de la comunicación en el formato <i>CER-FC-15 Control de registro y seguimiento de quejas y apelaciones</i> , en la columna descripción de seguimiento.	
7	Envío de respuesta al cliente.	Una vez finalizado el análisis de la información y conocida la decisión por parte del comité de quejas y apelaciones, el analista SAC elabora la notificación de respuesta hacia el apelante por comunicación escrita y enviada por medio del correo electrónico.  <b>Nota:</b> El comité de quejas y apelaciones revisara todas las respuestas brindadas con el fin de verificar que la solución responde al requerimiento del apelante.	Analista SAC  Comité de quejas y apelaciones

### 5.3 SEGUIMIENTOS

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Realizar seguimiento a las apelaciones abiertas	Se realiza seguimiento semanal a las apelaciones abiertas y se registran en el formato <i>CER-FC-15 Control de registro y seguimiento de quejas y apelaciones</i> .  Según el resultado de los seguimientos se informará al Comité de Quejas y Apelaciones las apelaciones que se reportan sin avances, fuera de los tiempos de respuesta o sin respuesta final, para tomar una decisión al respecto.	Analista SAC
2	Evaluación de satisfacción	Mediante un muestreo del 20% de las quejas y apelaciones cerradas durante el mes se realiza evaluación de la satisfacción de la respuesta con el reclamante, por correo electrónico o telefónico y se registran resultados de la evaluación en el <i>CER-FC-15 Control de registro y seguimiento de quejas y apelaciones</i> calificando como bueno o malo y registrando los comentarios en el campo de observaciones.	Analista SAC

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
3	Elaboración de indicadores	<p>Mensualmente se elaboran y analizan los indicadores de las quejas y apelaciones generados en el formato <i>CER-FC-15 Control de registro y seguimiento de quejas y apelaciones</i>, para esto se requieren los siguientes datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Total, de quejas y apelaciones recibidas en el mes</li> <li>• No. de quejas y apelaciones según categoría asignada (Tipo)</li> <li>• Estados de quejas y apelaciones</li> <li>• Tiempos de respuesta</li> </ul>	Analista SAC

#### 5.4 GENERALIDADES

En ningún caso las investigaciones y decisiones relativas a las apelaciones dará lugar a ninguna acción discriminatoria hacia el personal interno o el apelante, el comité de quejas y apelaciones es el responsable de velar por que esta condición se cumpla.

La naturaleza, funcionamiento, duración, funciones y principios de actuación del comité de quejas y apelaciones se encuentran definidos en el reglamento comité de quejas y apelaciones CER-DI-01.

El comité será responsable de revisar los resultados de la investigación y tendrá la autoridad de definir las decisiones sobre las quejas y apelaciones, las cuales quedarán definidas en el formato control de registro y seguimiento de quejas y apelaciones CER-FC-15, y serán informadas al analista SAC para la respectiva comunicación al cliente.

Las quejas y apelaciones se registran en el formato control de registro y seguimiento de quejas y apelaciones CER-FC-15, para que en el análisis periódico se determinen posibles acciones preventivas en caso de ser una situación repetitiva.

#### 6. FORMATOS

CER-FC-14 Recepción quejas y apelaciones.

CER-FC-15 Control de Registro y Seguimiento de quejas y apelaciones.

#### 7. CONTROL DE CAMBIOS

VERSION FECHA	ELABORADO	REVISADO	APROBADO	MODIFICACION REALIZADA
------------------	-----------	----------	----------	------------------------

<b>0</b> 2020-07-29	Carolina Narvaez / Director Comercial	Milena Ariza Director Calidad	Carolina Narvaez / Director Comercial	Reemplaza y anula CER-PQ-08 pasa a ser un procedimiento del área comercial a cargo de la analista de servicio al cliente bajo supervisión del director comercial.
<b>1</b> 2021-06-23	Bernardo Valderrama / Coord. Comp & calidad	Guillermo Saenz / Director de Calidad	Guillermo Saenz / Director de Calidad	Se realiza replanteamiento a todo el proceso de peticiones, quejas, reclamos y apelaciones con relación al cumplimiento de la norma NTC 17065:2012 y como resultado de la revisión del sistema de gestión. -Se renombra el documento a "Manejo de quejas y apelaciones"
<b>2</b> 2021-08-20	Edith Delgadillo / Analista de Competencias	Maria Gonzalez / Analista Calidad	Guillermo Saenz / Director de Calidad	Se realiza corrección de acuerdo con los tiempos establecidos en términos y condiciones para presentar apelaciones por el cliente pasa de 5 a 10 días hábiles después de la fecha de la comunicación de la decisión de certificación. Adicional se confirma que en el numeral 5.3 de GENERALIDADES en el proceso de decisiones, se encuentra descrita la intervención y responsabilidad del comité de quejas y apelaciones. También se valida que se esté relacionando el reglamento comité de quejas y apelaciones CER-DI-01 creado para describir la naturaleza, funcionamiento, duración, funciones y principios de actuación del comité.
<b>3</b> 2022-11-15	Laura Chipatecua / Analista Servicio al Cliente	Alejandro Becerra / Coordinador Calidad y SST	Bernardo Valderrama / Jefe Calidad	Se separan en el numeral 5.1 ACTIVIDADES PARA TRAMITAR APELACIONES y en el numeral 5.2 ACTIVIDADES PARA TRAMITAR QUEJAS