

	CerTeam Certificación estratégica	PGC-003
		VERSIÓN 1.1
	PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES	2024-02-29
		PÁGINA 1 DE 6

PROCEDIMIENTO QUEJAS Y APELACIONES

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
DIRECTOR DE CALIDAD	DIRECTOR TÉCNICO	GERENTE GENERAL

	CerTeam Certificación estratégica	PGC-003
		VERSIÓN 1.1
	PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES	2024-02-29
		PÁGINA 2 DE 6

1. OBJETIVO

Establecer las actividades y controles necesarios para atender y dar solución satisfactoria en lo posible a las quejas y apelaciones que los clientes y otras partes interesadas presenten.

2. ALCANCE

Este procedimiento es de obligatoria aplicación en todas las áreas de la organización, cuando se presente alguna queja o apelación por parte de un cliente u otras partes interesadas.

Así mismo, se encuentra sujeto a los requerimientos de la Norma Internacional NTC-ISO-IEC 17020:2012 e ILAC P15, ISO 10002 en sus versiones vigentes.

3. RESPONSABLES

CERTEAM se responsabiliza de la atención de las quejas y apelaciones confirmadas, independientemente de la forma y nivel en que éstas son tratadas, según lo estipulado en el presente procedimiento.

Todo el personal que forme parte de CERTEAM es responsable de conocer este procedimiento.

El área de Calidad es responsable de informar al Gerente General sobre el proceso de tratamiento de las quejas, con recomendaciones para la mejora.

El área de Calidad debe mantener la operación del proceso de tratamiento de las quejas y apelaciones de manera eficaz y eficiente, incluyendo la contratación y formación apropiada del personal, los requisitos tecnológicos, la documentación, la fijación y el cumplimiento de los tiempos límites, los objetivos y otros requisitos y del proceso de revisión.

El Gerente General deberá revisar cada vez que se realice la revisión por la alta dirección del sistema de Gestión de Calidad o antes si se requiere, el proceso de tratamiento de las quejas y apelaciones, para así asegurarse de que se mantiene de forma eficaz y eficiente y que mejora continuamente.

El Gerente General debe asegurarse de que el proceso de las quejas y apelaciones se ha planificado, diseñado, implementado, mantenido y mejorado de forma continua de acuerdo con la política de tratamiento de las quejas de la organización.

4. GLOSARIO

Queja: Expresión de insatisfacción hecha a una organización, con respecto a sus productos o al propio proceso de tratamiento de las quejas, donde se espera una respuesta o resolución explícita o implícita.

Reclamo: Manifestación formal como evidencia de una no conformidad detectada por el cliente o parte interesada, exigiendo una contraprestación por ello.

Partes interesadas: Persona o grupo que tiene interés o está afectado por la calidad del producto o servicio, el desempeño ambiental y de la seguridad y salud ocupacional de una empresa.

Satisfacción del cliente o parte interesada: Percepción de un cliente o parte interesada sobre el grado en que se han cumplido los requisitos.

	CerTeam Certificación estratégica	PGC-003
		VERSIÓN 1.1
	PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES	2024-02-29
		PÁGINA 3 DE 6

Apelación: Reconsiderar la decisión que tomó en relación con dicho objeto.

Reclamante: Persona, organización o su representante, que expresa una queja.

Cliente: Organización o persona que recibe un producto o servicio.

Servicio al cliente: Interacción entre la organización y el cliente a lo largo del ciclo de vida del producto o servicio.

Retroalimentación: Opiniones, comentarios y muestras de interés acerca de los productos o el proceso de tratamiento de las quejas.

5. PROCEDIMIENTO

5.1 VISIBILIDAD

La información de dónde y cómo se puede utilizar el recurso de Queja o Apelación se encuentra en el formato **FGCO-001** "Propuesta Comercial" y en la página web de CERTEAM www.certeam.com.co, botón PQRS-A.

5.2 TRATAMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES

Recepción:

Las quejas y apelaciones de los clientes o partes interesadas de CERTEAM se reciben a través de página web www.certeam.com.co, por medio del diligenciamiento del formato **FGC-011** "Formulario PQRS-A". Estas deben ser remitidas a área de Calidad quien es responsable de diligenciar dicha información en el formato **FGC-002** "Queja o Apelación", para reunir y confirmar la información requerida para validar una queja o apelación. Una vez interpuesta la Queja o Apelación, el área de Calidad, la Gerencia General y el cliente o partes interesadas recibirá un correo electrónico indicando que la Queja o Apelación fue enviada exitosamente a la empresa, como acuse de recibido.

El cliente tendrá 10 días calendario, a partir de la notificación de las no conformidades o emisión del dictamen de inspección, para presentar la Apelación sobre las mismas. Si el cliente no presenta apelación pasados los 10 días, se entenderá la aceptación de las mismas sin lugar a posteriores reclamaciones.

Validación:

Con la información suministrada por el cliente o parte interesada, el área de Calidad procederá a realizar la validación respectiva para determinar si existe o no la Queja o Apelación, y para lo cual contará hasta con 5 días hábiles una vez recibida la Queja o Apelación. El cliente o parte interesada deberá ser informado por medio de correo electrónico en el asunto: "El estado de su Queja o Apelación se encuentra en validación", indicando en el cuerpo del mensaje: "Se validará si la información suministrada por parte del cliente o parte interesada tiene relación o se involucra con alguna actividad, persona o área de CERTEAM".

Si la validación de la Queja o Apelación no resulta a favor del cliente o parte interesada, se notificará al cliente o parte interesada por medio de correo electrónico en el asunto: "El estado de su Queja o Apelación se encuentra cerrado", indicando en el cuerpo del mensaje: "Según la validación realizada por

	CerTeam Certificación estratégica	PGC-003
		VERSIÓN 1.1
	PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES	2024-02-29
		PÁGINA 4 DE 6

CERTEAM, con base en la información suministrada por parte del cliente o parte interesada, se determinó que no se involucra alguna actividad, persona o área de CERTEAM”.

Investigación:

Si en la validación de la Queja o Apelación resulta a favor del cliente o parte interesada, se realizará la investigación, y dicha actividad será informada al cliente o parte interesada por medio de correo electrónico en el asunto: “El estado de su Queja o Apelación se encuentra en investigación”, indicando en el cuerpo del mensaje: “El número de radicado de Queja o Apelación es el RAD-XXX. En un termino no mayor a 10 días hábiles de recibir este mensaje se enviará el resultado al radicado”.

La investigación será realizada por al menos dos personas de CERTEAM que no tengan relación con la actividad o área involucrada en la Queja o Apelación.

Resultados:

Como resultado de la investigación, si se evidencia que:

- El reclamante tiene la razón: Se tomarán las acciones correctivas para dar solución a lo solicitado con el área implicada.
- El reclamante no tiene la razón: Se le informará los motivos y será dará por cerrado dicho proceso, de igual manera se almacenará como registro en el Sistema de Gestión de Calidad.
- Reporte: Se reportará al cliente el resultado máximo en el término de 15 días hábiles después de la presentación de la misma, a través de correo electrónico, en el asunto: “Respuesta de Queja o Apelación RAD-XXX”, indicando en el cuerpo del mensaje el resultado. Cuando no fuere posible dar respuesta a la Queja o Apelación dentro de dicho termino, se informará al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando cuando se dará la respuesta, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer termino.

Toda queja o apelación debe ser incluida dentro del sistema con un número consecutivo, el cual tendrá caracteres alfabéticos y numéricos RAD-001, RAD-002, RAD-003, ..., en el formato **FGC-002** “Queja o Apelación”, donde se realiza el seguimiento y registro de las quejas o apelaciones, con las respectivas acciones tomadas para resolverlas y confirmar que se hayan ejecutado las acciones de manera apropiada.

Quando la queja o apelación de lugar a modificar un documento o formato del sistema de gestión de calidad, se debe tener en cuenta lo descrito en el procedimiento **PGC-005** “Procedimiento Acciones Correctivas, Preventivas o de Mejora”.

Quando la queja o apelación de lugar a amenazas o riesgos, que comprometan la imparcialidad, independencia y confidencialidad en algún proceso de CERTEAM, el Gerente General convocará una reunión donde se estudiará la situación presentada y emite una solución por medio de acta.

5.3 RESPUESTA

El área de Calidad le informará al reclamante de toda decisión que tome CERTEAM con relación a la queja o apelación presentada por este.

	CerTeam Certificación estratégica	PGC-003
		VERSIÓN 1.1
	PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES	2024-02-29
		PÁGINA 5 DE 6

La decisión que se comunicará a quien presente la queja o apelación, se tomará o revisará y aprobará por dos o mas personas que no haya participado en las actividades de inspección que dieron origen a la misma.

5.4 NOTIFICACIÓN

CERTEAM notificará formalmente la finalización del proceso de tratamiento de la queja o apelación a quien presente la queja o apelación a través de correo electrónico.

5.5 SEGUIMIENTO A QUEJAS Y APELACIONES

El área de Calidad le brindará un informe ya sea por reuniones o escritos al Gerente General del estado de las quejas y apelaciones en proceso.

Una vez solucionada la queja o apelación, el área de Calidad es el responsable de evaluar el grado de satisfacción del cliente o parte interesada, mediante el formato **FGCO-003** “Encuesta de Satisfacción”.

5.6 RECURSOS

Para asegurar la operación eficaz y eficiente del proceso de tratamiento de las quejas y apelaciones, la alta dirección debe evaluar y proporcionar los recursos que sean necesarios para la ejecución de las mismas. Estos pueden ser: Personal, formación, creación o ajuste procedimientos, compra de equipos y materiales, entre otros.

5.7 OTROS

Las investigaciones y decisiones que tome CERTEAM con relación a las quejas o apelaciones que un cliente o parte interesada interponga al organismo de inspección, no darán lugar a ninguna acción discriminatoria.

Si el reclamante lo desea podrá tener acceso al estado en que se encuentre su solicitud, informes del progreso y del resultado del tratamiento de la queja o apelación, sin que esto genere un costo por medio de correo electrónico calidad@certeam.com.co dirigida al área de Calidad, como se indica en el formato **FGCO-001** “Propuesta Comercial”.

Las quejas y apelaciones interpuestas por clientes o partes interesadas, CERTEAM las tratará de forma confidencial y no las divulgará, o al menos de que exista la autorización por parte de éste, por medio del formato **FGCO-002** “Aceptación de la Propuesta Comercial y Autorización para Divulgar Información Confidencial”.

6. REGISTROS

FGCO-001 “Propuesta Comercial”.

FGCO-002 “Aceptación de la Propuesta Comercial y Autorización para Divulgar Información Confidencial”.

FGCO-003 “Encuesta de satisfacción”.

FGC-002 “Queja o apelación”.

FGC-011 “Formulario PQRS-A”

	CerTeam Certificación estratégica	PGC-003
		VERSIÓN 1.1
	PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES	2024-02-29
		PÁGINA 6 DE 6

7. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha de Aprobación	Resumen de Cambios
1.0	2023-10-01	Emisión inicial del Procedimiento.
1.1	2023-02-29	5.2 Se agrego el formato FGC-011 "Formulario PQRS-A", para el diligenciamiento y envío de quejas y apelaciones. 5.2 Se incluyo acuse, por medio de correo electrónico, al cliente o parte interesada del envío de la queja o apelación al organismo. 5.2 Se incluye realizar la validación respectiva para determinar si existe o no la Queja o Apelación.