	ACCIONES DE MEJORA			
	PROCEDIMIENTO QUEJAS Y APELACIONES			
	Código: PR-08	Vigencia: 2020-01-13	Versión: 05	Página: 1 de 4

1. OBJETIVO.

Determinar las actividades para recibir, evaluar y tomar decisiones relativas a las quejas y apelaciones recibidas de clientes externos e internos, así mismo se dan los lineamientos para generar los tratamientos de quejas y/o apelaciones recibidas desde su recepción hasta la decisión final, asegurando la imparcialidad a lo largo del proceso.

2. ALCANCE.

El procedimiento de Quejas y Apelaciones es aplicable para las actividades del proceso de certificación en todas sus etapas, así mismo involucra los procedimientos del sistema de gestión, dueños de proceso y otros clientes del organismo de certificación.

Abarca las etapas de: Recepción, Validación, Investigación, Tratamiento, Seguimiento y Toma de decisiones relacionadas con las solicitudes de queja y/o apelación recibidas en la prestación del servicio de certificación de personas.

3. RESPONSABLES.

- **Asistente Administrativa:** Recibe en primera instancia las solicitudes de quejas y/o apelaciones. Adicionalmente, es responsable de informar oportunamente al Coordinador de calidad cuando se presente una queja o una apelación.
- **Coordinador de calidad:** Responsable por las actividades de validación de las quejas y apelaciones, así como de mantener al cliente informado sobre las decisiones del comité.

El Coordinador también realiza seguimiento del cumplimiento de los planes de acción propuestos.

- **Dueños de proceso:** Todo el personal que tiene contacto con el cliente es responsable por conocer el presente procedimiento e informar oportunamente a los clientes cuando lo requieran acerca de las directrices en la materia y procurar brindar solución oportuna a las solicitudes recibidas.
- **Comité de quejas y apelaciones:** Grupo de personas designadas por la gerencia general para realizar las actividades de Tratamiento de quejas y apelaciones interpuestas por los clientes del organismo.

4. DEFINICIONES.

- **Apelación:** Solicitud presentada por el cliente al Organismo para reconsiderar la decisión tomada relacionada con el resultado de la certificación.
- **Queja:** Expresión de insatisfacción, distinta de una apelación, presentada por una organización o persona al organismo de certificación, relacionada con las actividades del organismo, para la que se espera una respuesta.


5. CONDICIONES GENERALES.

5.1 ACCESO AL PROCEDIMIENTO.

El presente documento estará publicado en la Página web y en la cartelera informativa del organismo sin solicitud previa, toda persona que tenga alguna relación con el proceso de certificación en cualquier etapa puede acceder a la información respecto al procedimiento para instaurar las peticiones correspondientes y saber acerca de las actividades que se desarrollarán para dar tratamiento y respuesta a su solicitud.

5.2 RESPONSABILIDAD DEL ORGANISMO SOBRE LAS QUEJAS Y APELACIONES.

Toda decisión derivada del tratamiento de una queja o de una apelación, será tomada sólo por el personal autorizado – relacionado en el cuerpo del presente documento – y será comunicada al cliente únicamente por la persona que la gerencia general designe. De esa forma el Organismo se asegura de transmitir al cliente la decisión correcta.

	ACCIONES DE MEJORA			
	PROCEDIMIENTO QUEJAS Y APELACIONES			
	Código: PR-08	Vigencia: 2020-01-13	Versión: 05	Página: 2 de 4

5.3 CONFIDENCIALIDAD.

Toda la información derivada del tratamiento de una queja o una apelación, en especial lo que respecta a la persona que se queja o apela y al objeto de esta, es confidencial, y por lo tanto todo el personal del Organismo debe guardar absoluta reserva con relación a las actividades, documentos, registros y decisiones tomadas en cada etapa de solución.

Los registros derivados del tratamiento de una queja o una apelación, al igual que todos los soportes obtenidos para la toma de decisiones, se conservarán con las mismas reglas de seguridad descritas en el PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS.

5.4 RECEPCIÓN DE QUEJAS Y APELACIONES.

Todo funcionario del Organismo que esté autorizado a tener contacto con el cliente tiene la obligación de explicar el presente procedimiento si la persona lo solicita, en especial cuando existe alguna inconformidad manifiesta o desacuerdo con respecto al servicio prestado o en relación con las decisiones tomadas en el proceso de certificación.

El personal que tiene autorización para tener contacto con el cliente es: Asistente Administrativa, Examinadores, Supervisores, Director Técnico, Gerente general y Coordinador de calidad.

Para la radicación de las quejas y apelaciones, el cliente puede solicitar en cualquier etapa del proceso a la persona del organismo con quien tenga contacto el TRATAMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES, diligenciarlo y entregarlo a la Asistente Administrativa, se tendrá en cuenta también las observaciones efectuadas a través del formato ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO. Este mismo formato puede diligenciarse en forma digital en la página web o ser enviado vía correo electrónico a la cuenta: certificacionpersonas@aiex.com.co por este mismo medio recibirá la notificación y radicado designado para iniciar con el proceso de solución.

La Asistente Administrativa debe asegurarse que los espacios dispuestos para el cliente se diligencien completamente: Información general y Descripción detallada de la queja o apelación.


Como constancia de la recepción se generará un Numero único de identificación de la solicitud recibida y se entregará al cliente el desprendible ubicado en la parte inferior del Formato, debidamente diligenciado. En caso de diligenciarse magnéticamente, esta misma información será enviada por los medios de comunicación validos suministrados por la persona que la interpone.

Desprendible de Radicación de la Queja / Apelación	
Fecha Radicación:	ESPACIO PARA EL SELLO DEL ORGANISMO
No. de Solicitud:	
_____ Nombre Asistente Administrativa	

Siempre que se diligencie el TRATAMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES, la Asistente Administrativa deberá informar al Coordinador de calidad para que inicie inmediatamente la respectiva validación.

5.5 VALIDACIÓN DE LA SOLICITUD.

El Coordinador de calidad realiza un estudio inicial con el fin de confirmar si la queja está relacionada con las actividades de Certificación realizadas por el Organismo y si es justificada la inconformidad. En dicho caso asigna un consecutivo a la queja y aprueba su investigación. En caso de que la queja no sea justificada, se deja registro de ello en el formato TRATAMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES y se emite una comunicación al cliente informando la razón por la cual su solicitud no procede.

	ACCIONES DE MEJORA			
	PROCEDIMIENTO QUEJAS Y APELACIONES			
	Código: PR-08	Vigencia: 2020-01-13	Versión: 05	Página: 3 de 4

En caso de una apelación, estas deberán tener un consecutivo y ser investigadas con el fin de determinar las causas que las generaron.

5.6 INVESTIGACIÓN.

La investigación y la identificación de causas son responsabilidad de un Comité de Quejas y Apelaciones conformado por el personal del Organismo, así:

- Coordinador de calidad
- Director técnico
- Gerente general

De requerirse el Comité de Quejas y Apelaciones puede solicitar asesoría o participación de más personas del organismo, entidades externas relacionadas, tales como asesores jurídicos externos, consultores de calidad, proveedores, etc.

El Coordinador de calidad, es la persona responsable de reunir y verificar toda la información necesaria para el análisis de las quejas y apelaciones. Una vez recopilado el acervo probatorio que se considere necesario para analizar objetivamente la causa de la queja o apelación, procederá a citar a reunión a los demás miembros del comité.

El comité en reunión programada analizará objetivamente la información suministrada, empezando por las evidencias otorgadas por el solicitante, y complementado con el compendio realizado por el Coordinador de calidad. Finalmente, mediante votación se procederá a decidir el Plan de acción a seguir para dar solución en el menor tiempo posible, erradicando las causas que la originaron y tomando las medidas necesarias para que el hecho no se vuelva a presentar.

Los resultados de la investigación realizada por el Comité de Quejas y Apelaciones, así como su respectivo análisis de causas, se registrarán en el formato en el cual se recibió la queja.

5.7 PLAN DE ACCIÓN.

Como resultado de la investigación y la identificación de las causas, el Comité de Quejas y Apelaciones determinará las acciones necesarias para:


- a) Resarcir al cliente y eliminar así la inconformidad descrita en la queja.
- b) Eliminar la causa de la queja.
- c) Obtener de forma imparcial nueva información que permita evaluar el cumplimiento de los requisitos de la evaluación, en el caso de apelaciones.
- d) Notificar al cliente oportunamente las decisiones.
- e) Implementar las correcciones y acciones correctivas necesarias de acuerdo con el PROCEDIMIENTO DE ACCIONES DE MEJORA.

En todo caso, deben tenerse en cuenta los resultados de quejas y apelaciones previas similares para generar el plan de acción a seguir. Las acciones propuestas se diligenciarán por el Coordinador de calidad en el formato TRATAMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES.

5.8 SEGUIMIENTO.

El Coordinador de calidad deberá hacer seguimiento al cumplimiento de las acciones propuestas por el Comité de Quejas y Apelaciones. Si las acciones se han cumplido en el tiempo establecido, diligenciará el TRATAMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES marcando la casilla correspondiente. En caso contrario deberá proponer en el mismo formato una nueva fecha, asegurando que se cumplen los tiempos de respuesta y solución establecidos en el numeral 5.9 del presente documento.

5.9 COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE.

	ACCIONES DE MEJORA			
	PROCEDIMIENTO QUEJAS Y APELACIONES			
	Código: PR-08	Vigencia: 2020-01-13	Versión: 05	Página: 4 de 4

El organismo empleará un tiempo máximo de respuesta para una queja o apelación de quince (15) días calendario a partir de la recepción de esta. Durante el tiempo de Seguimiento, el Coordinador de calidad se comunicará vía correo electrónico con el cliente informando el progreso de las acciones.

Las acciones definidas por el Comité de Quejas y Apelaciones en el Plan de Acción deben cumplirse en un período máximo de tres (3) meses calendario a partir de su radicación. Una vez las acciones se finalicen, se notificará al cliente la finalización y se solicitará al mismo una comunicación o un correo electrónico de aceptación del proceso. Este registro debe almacenarse junto con el respectivo TRATAMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES.

5.10 QUEJAS RELATIVAS A PERSONAS CERTIFICADAS.

Toda queja justificada que haya sido recibida por el Organismo, relativa a una persona certificada, será notificada a quien sea objeto de esta en un plazo máximo de quince (15) días hábiles a partir de su recepción. Adicionalmente, se le informará de las decisiones tomadas en el mismo plazo en que se le informa al cliente que radica la queja (Máximo tres (3) meses a partir de su radicación).

Para estos casos se aplicará lo descrito en el PROCEDIMIENTO SUSPENSIÓN, RETIRO Y REDUCCIÓN DEL ALCANCE.

6. REGISTROS ASOCIADOS.

FORMATO	CÓDIGO
Tratamiento de Quejas y Apelaciones	FO-15
Encuesta de Satisfacción de la Prestación del Servicio	FO-54

7. ANEXOS.

N.A.

CONTROL DE CAMBIOS		
VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DE CAMBIO	FECHA
01	Elaboración del procedimiento con sus respectivos formatos.	Enero-25-2013
02	Modificación del procedimiento de acuerdo con los requisitos de la versión 2012 de la norma ISO/IEC 17024	Junio-11-2014
03	Se modifica el procedimiento de acuerdo con los resultados de la Auditoría Interna.	Abril 14 de 2015
04	Cambio de nombre del documento de: Procedimiento para el tratamiento de quejas y apelaciones a: Procedimiento quejas y apelaciones. Conformación de los miembros del comité de quejas y apelaciones Revisión general del documento	Enero 15 de 2019
05	Ajuste del cuerpo del documento de acuerdo con el PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS actualizado. Revisión general del documento.	2020-01-13

Elaboró	Revisó	Aprobó
Firma	Firma	Firma
Nombre: John J. Forero J.	Nombre: José de Jesús Hernández	Nombre: Felipe Hernández Ramírez
Cargo: Coordinador de calidad	Cargo: Director Técnico	Cargo: Gerente