



**ATENCIÓN DE QUEJAS Y
APELACIONES**

Código: P-S-01-V02

Fecha: 17/02/2022



	ATENCIÓN DE QUEJAS Y APELACIONES	Código: P-S-01-V02
		Fecha: 17/02/2022

1. OBJETO

Establecer los lineamientos para recibir, evaluar y tomar decisiones relativas a la atención adecuada de las quejas y solicitudes presentadas en la prestación de los servicios.

2. ALCANCE

Aplica desde la recepción de las quejas hasta la toma de acciones para evitar que se vuelva a presentar el evento. Cubre las quejas y solicitudes generadas por los clientes o partes interesadas, tales como asociados, proveedores, contratistas y terceros en general que se sientan afectados o insatisfechos respecto a la prestación del servicio.

3. RESPONSABLE

Coordinador del Sistema de Gestión

4. DEFINICIONES

Queja: Es la manifestación de insatisfacción en relación al servicio prestado y/o el proceso de certificación, la cual puede ser presentada por una persona certificada o una parte interesada en el proceso.

Apelación: Es un recurso donde la persona certificada tiene la oportunidad de manifestar su desacuerdo con una decisión de certificación tomada por Certificamos Competencias.

Partes interesadas: Individuo, grupo u organización afectada por el desempeño de una persona certificada por Certificamos Competencias.

5. POLÍTICAS GENERALES EN LA ATENCIÓN DE QUEJAS Y APELACIONES

- 5.1 Será válida la recepción de quejas mediante correo electrónico o a través del formulario dispuesto en la página web, donde se encuentra también copia del presente documento.
- 5.2 Las apelaciones deberán ser presentadas mediante comunicación escrita, debidamente firmada por el representante legal y remitida por correo físico.
- 5.3 Tener en cuenta quejas o apelaciones previas similares en la etapa de evaluación y validación
- 5.4 En la etapa de evaluación y validación de las quejas se hace una confirmación, si se refiere a una queja de las actividades de las cuales Certificamos Competencias es responsable, en caso afirmativo se procede de la forma establecida en el numeral 6 de este procedimiento.
- 5.5 En caso de que la queja sea relativa a una persona certificada, se debe notificar a esta persona en un plazo máximo de 5 días hábiles, para que tome las medidas pertinentes.
- 5.6 Para asegurar que todas las quejas se resuelven tratando a las partes de manera justa y equitativa, estas son atendidas por el Coordinador del Sistema de Gestión, que es un cargo independiente a las actividades del proceso de certificación.

	ATENCIÓN DE QUEJAS Y APELACIONES	Código: P-S-01-V02 Fecha: 17/02/2022
---	---	---

- 6.1 Para asegurar que todas quejas se tratan y procesan de forma constructiva, imparcial y oportuna el Coordinador del Sistema de Gestión, realiza una investigación que incluye, recopilar y analizar toda la información y evidencias necesarias para su análisis, antes de dar respuestas y dejar registro de ello en el formato F-S-01-Registro de quejas.
- 6.2 Para asegurar que todas apelaciones se tratan de forma constructiva, imparcial y oportuna y que tanto la recepción e investigación de las mismas no da lugar a acciones discriminatorias, el Gerente, realiza una investigación que incluye, recopilar y analizar toda la información y evidencias necesarias para su análisis, antes de dar respuestas y dejar registro de ello en el formato F-S-01 Registro de quejas.
- 6.3 Para realizar seguimiento a las acciones que darán lugar a la respuesta de las quejas y apelaciones, en el registro F-S-01 Registro de quejas se plantea una fecha límite para la implementación de las correcciones.
- 6.4 Una vez analizada la información e implementadas las correcciones se debe dar respuesta en un término no mayor a 10 días hábiles, contados a partir del envío del acuso de recibido, en caso de requerirse tiempo adicional debido a la complejidad de alguna corrección, en el día hábil 10, en reemplazo de la respuesta deberá enviarse un informe de avance sobre el estado de la queja o apelación y la respuesta final no podrá superar los 30 días calendario contados a partir del envío del mencionado avance.
- 6.5 Certificamos Competencias declara y asume la responsabilidad de reunir y verificar la información necesaria para validar las quejas y apelaciones, lo cual se hace a través de la implementación del presente procedimiento.
- 6.6 Una vez emitida la respuesta formal al cliente, éste tiene un plazo de 5 días hábiles para manifestar si aún continúa con alguna inconformidad, para tomar las acciones adicionales a las que haya lugar, de lo contrario se da por finalizado el proceso.
- 6.7 El proceso de atención de quejas se lleva a cabo preservando el principio de confidencialidad, en la medida en que esté asociada al reclamante y al objeto de la queja.
- 6.8 Si la queja se trata de un uso incorrecto de la certificación o de la marca, por parte de una persona certificada, se procederá a amonestar a dicha persona y/o si aplica se procederá con las medidas definidas en reglamento del servicio.
- 6.9 Si la queja es en relación al mal uso persona esté haciendo de la certificación o de la marca de certificación, para usufructuarse de ello y sin estar certificada, será trasladada a un abogado contratado a través del proceso de Operaciones para la toma de acciones pertinentes.
- 6.10 Con el fin de asegurar la imparcialidad en el proceso de atención de quejas, otros cargos diferentes el Coordinador del Sistema de Gestión, durante la investigación de la queja, es con fines de contexto, aclaraciones, pero la respuesta formal es será elaborada y enviada exclusivamente por el mencionado cargo.

6. ATENCIÓN DE QUEJAS

ÍTEM	CICLO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO DE REFERENCIA	REGISTRO
1	P	Recibir, evaluar, validar y registrar la queja o apelación.	Coordinador del Sistema de Gestión	Queja o apelación recibida	F-S-01-Registro de quejas diligenciado
2	H	Acusar el recibido de la queja o apelación en los siguientes 4 días hábiles.	Coordinador del Sistema de Gestión	Queja o apelación recibida	Correo electrónico con el acuso de recibido
3	H	Recopilar y analizar la información necesaria para dar respuesta y decidir las medidas a seguir en relación con dicho análisis antes de proceder con la respuesta de la queja o apelación.	Coordinador del Sistema de Gestión con el apoyo del equipo de trabajo- Para las quejas Gerente con el apoyo del equipo de trabajo- Para las Apelaciones	Queja o apelación recibida	Documentos y evidencias del proceso analizados
4	H	Definir e implementar la corrección que dará lugar a la respuesta de la queja o apelación	Coordinador del Sistema de Gestión con el apoyo del equipo de trabajo	Documentos y evidencias del proceso analizados	F-S-01 Registro de quejas diligenciado
5	H	Elaborar y enviar la respuesta formal.	Coordinador del Sistema de Gestión	F-S-01 Registro de quejas diligenciado con las correcciones y la decisión.	Carta de respuesta
6	H	Analizar las causas que dieron lugar a la queja o apelación, método recomendado 5 porqués.	Coordinador del Sistema de Gestión con el apoyo del equipo de trabajo	F-S-01 Registro de quejas	F-S-01 Registro de quejas diligenciado con causas
7	V	Plantear e implementar las acciones correctivas encaminadas a eliminar las causas, de tal forma que se evite la recurrencia de la queja o apelación.	Coordinador del Sistema de Gestión con el apoyo del equipo de trabajo	F-S-01 Registro de quejas	F-S-01-Registro de quejas diligenciado con plan de acción
8	V	Realizar el seguimiento a la implementación y la verificación de eficacia de las acciones correctivas.	Coordinador del Sistema de Gestión	F-S-01 Registro de quejas	F-S-01 Registro de quejas diligenciado con evidencia del seguimiento y a eficacia de las acciones

ÍTEM	CICLO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO DE REFERENCIA	REGISTRO
9	A	Recopilar el consolidado de las quejas y apelaciones, su estado y el análisis de mejoramiento del proceso general de atención de las mismas, en el espacio dispuesto para ello en la revisión por la dirección	Coordinador del Sistema de Gestión	F-S-01 Registro de quejas diligenciado en su totalidad	F-G-03 Informe de revisión por la dirección

	ATENCIÓN DE QUEJAS Y APELACIONES	Código: P-S-01-V02
		Fecha: 17/02/2022

CONTROL DE CAMBIOS		
Versión	Fecha	Cambio
01	18/06/2021	Creación
02	17/02/2022	Se elimina la V01 referenciada en los documentos y registros. En el ítem 9 se cambia el F-M-04 V01 Informe de revisión por la dirección F-G-03 Informe de revisión por la dirección
N.A.	02/01/2022	Se realiza la revisión del documento y no se identifican cambios que se deban realizar, documento sigue aplicando.