



**PROCEDIMIENTO QUEJAS Y APELACIONES
GA-P10**


Fecha de Emisión: 20 de enero de 2022

Revisión: 05

Página 1 de 5



	Nombre	Cargo	Firma
Revisó	Angélica Araujo	Coordinador de Calidad	
Aprobó	Beatriz Gil	Gerente General	

	PROCEDIMIENTO QUEJAS Y APELACIONES GA-P10	
	Fecha de Emisión: 20 de enero de 2022	
	Revisión: 05	Página 2 de 5

1. Objetivo

Establecer las actividades y controles necesarios para atender y dar solución satisfactoria 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, para el manejo de las quejas y apelaciones del cliente u otras partes interesadas.

Así mismo, se encuentra sujeto a los requerimientos de Quejas y apelaciones de la NTC ISO IEC 17065.

3. Responsables

La Gerente y la Coordinadora SG / Administrativa, son responsables de recibir quejas y apelaciones de los clientes o partes interesadas, determinar si es realmente una queja ó apelación cuando es el caso y establecer los responsables para tomar las acciones pertinentes con el ánimo de surtir el trámite de respuesta.

El evaluador en campo es responsable por recibir las quejas y reclamos realizados por los clientes y partes interesadas durante los trabajos realizados en campo.

Todo el personal es responsable de la recepción de las quejas y apelaciones

La Coordinadora SG / Administrativa realiza el seguimiento a quejas y apelaciones.

Todos los colaboradores son responsables de ejecutar las actividades asignadas para dar solución a una consulta, queja ó apelación, y se comprometen a desarrollar estas actividades para evitar la recurrencia de fallas que den origen a quejas o reclamos.

Cliente: Es responsable de presentar sus Quejas y/o Apelaciones de manera escrita (preferiblemente) y/o por otros medios como son teléfono, página web, etc., identificando claramente el servicio prestado y describiendo en forma breve y concisa el Motivo de la queja o apelación, presentando, los documentos o evidencias que dan soporte a la queja y/o apelación.

4. Glosario

Consulta: Solicitud respetuosa, verbalmente o por escrito, por motivos de interés general o particular, de información o de un parecer respecto a un asunto relacionado con la organización.

Queja: Manifestación por cualquier medio de la insatisfacción de un cliente o parte interesada.

Reclamo: Manifestación formal como evidencia de una inconformidad 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.

Apelación: Solicitud presentada por un cliente, para reconsiderar cualquier decisión adversa tomada por el organismo de inspección relacionada con el estado del Dictamen.

Queja valida: Inconformidad presentada y aplicable.

5. Procedimiento

5.1. Servicio al Cliente

ASSURANCE CERTIFICATION WORD coopera con los clientes o sus representantes para desde el primer contacto recibido con la solicitud del servicio hasta la entrega de los resultados de la auditoría, y hacer seguimiento al desempeño de su personal en relación con el trabajo realizado, el servicio entregado y la atención dada; además con el formato “Formulario de solicitud del servicio” se informa al cliente el trato que se dará a sus datos personales de acuerdo a la ley 1581 y decreto 1377 de habeas data y que cualquier determinación tomada con estos datos les será informada.

Toda la información suministrada por el cliente tiene tratamiento de confidencial y solamente la información que solicite la autoridad competente será revelada; de acuerdo a lo establecido en la oferta del servicio.

Por otra parte, ASSURANCE CERTIFICATION WORD. estableció las políticas de tratamiento de datos que se encuentran publicadas en la página WEB.

Desde este punto de vista, es claro que ASSURANCE CERTIFICATION WORD informa al cliente acerca de la Confidencialidad, Imparcialidad, Independencia y cualquier demora o desviación importante en la ejecución de las auditorías o datos personales del cliente dejando registro de dichos cambios en los documentos contractuales.

5.2 TRATAMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES

ASSURANCE CERTIFICATION WORD recibe todas las Quejas y/o Apelaciones de los Clientes u otras partes interesadas en la actividad de certificación de forma verbal o escrita por medio físico o digital. Para ellos, dispone de un canal en la página web o directamente en las oficinas en Marinilla Antioquia.

Todas las quejas son remitidas a la Coordinadora del SG / Administrativa. De manera excepcional y cualquier funcionario de ASSURANCE CERTIFICATION WORD., puede recibir llamadas telefónicas que manifiesten inconformidad con el servicio (quejas), para las cuales, se toma nota escrita en el formato “Acciones Correctivas y Preventivas” y la Coordinadora del SG / Administrativa determina la validez de la queja, inmediatamente se reciba la queja la Coordinadora del SG / Administrativa envía correo electrónico informando del recibido de la queja, si esta no es válida se informa al cliente; se le dará respuesta al cliente en un tiempo máximo de 5 días hábiles.

Un usuario tiene derecho a apelar No conformidades y/o la decisión de certificación en el lapso de tiempo establecido en el reglamento del servicio de certificación aplicable, cuando se recibe una apelación se remite a la gerencia ya sean verbales o escritas, esta informa al cliente mediante correo electrónico que se recibió y que se realiza el trámite respectivo, deberán ser atendidas de forma ágil y oportuna de acuerdo con los tiempos establecidos en el reglamento del servicio de



**PROCEDIMIENTO QUEJAS Y APELACIONES
GA-P10**

Fecha de Emisión: 20 de enero de 2022

Revisión: 05

Página 4 de 5

certificación aplicable, para esto los integrantes del comité de apelación que no haya participado en el proceso determinan con la información que tiene acerca del incumplimiento si este existe o no; si la información no es suficiente se realizará una nueva evaluación o se determinan las acciones para determinar la existencia o no de la no conformidad.

Toda apelación debe estar soportada con evidencias que den sustento a la insatisfacción manifestada sobre la determinación que tomó originalmente ASSURANCE CERTIFICATION WORD, y con base en esto se toma la decisión.

Las respuestas comunicadas a los clientes sobre la queja o la apelación serán revisadas por la coordinadora del SG / Administrativa con apoyo técnico o legal según sea necesario y aprobadas por la Gerente General.

ASSURANCE CERTIFICATION WORD mantendrá registros de todas las Quejas y Apelaciones y de las Investigaciones y Acciones Correctivas emprendidas.

6. REGISTROS

Acciones correctivas y preventivas

Quejas y apelaciones

Evidencias

Seguimiento a quejas, apelaciones y reclamos

7. CUADRO DE APROBACIONES

FECHA	REVISIÓN	RAZÓN DE MODIFICACIÓN
01-Jun-2018	1	Creación
17-Jun-2019	2	Se adiciona cuadro control de cambios y firma en cuadro de aprobaciones
19-Oct-2019	3	Se actualiza el tiempo de respuesta de una queja y una apelación Se incluye formato de seguimiento
07-Dic-2021	4	Se ajusta el cargo de la Coordinadora del SG /Administrativa. Se actualiza el gerente por la gerente. Se incluye el tiempo que tiene el usuario para apelar la decisión de certificación, extrayéndose del reglamento de apelaciones. Por último, se actualizan los registros.



**PROCEDIMIENTO QUEJAS Y APELACIONES
GA-P10**

Fecha de Emisión: 20 de enero de 2022

Revisión: 05

Página 5 de 5

20-Ene-2022	5	<p>En el numeral 5.2, se ajusta el tiempo para responder las quejas conforme los tiempos establecidos en los reglamentos de servicio de certificación de ACW. Del mismo para los tiempos que tiene el cliente para interponer una apelación y responder la misma, se indican que se encuentran establecidos en el reglamento del servicio aplicable.</p> <p>Por ultimo se aclara la manera de notificar al cliente del recibido de la queja y la apelación, a si mismo las decisiones que el cliente puede apelar.</p>
-------------	---	--