

 <p>Certificamos Colombia SAS Organismo Certificador en Colombia SAS</p>	<h2>GESTIÓN DE SATISFACCIÓN</h2>	<p>Código: GM-P-05-V01</p>
		<p>Fecha: 01/04/2024</p>

1. OBJETO

Establecer los parámetros para recibir, investigar y decidir sobre las quejas y apelaciones presentadas en las actividades de certificación.

2. ALCANCE

Aplica desde la recepción de las quejas hasta la toma de acciones para evitar que la reincidencia de quejas o apelaciones por las causas identificadas.

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 solicitantes, candidatos o personas certificadas, así como, por una parte interesada en el proceso, por ejemplo empleadores de la persona certificada.

Apelación: Es un recurso donde los solicitantes, candidatos o personas certificada tiene la oportunidad de manifestar su desacuerdo con una decisión tomada Certificamos Colombias en relación con la aprobación de la solicitud, el resultado de una prueba o la decisión de competencia.

5. CONDICIONES 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 o electrónico.
- 5.3 En la etapa de revisión y verificación de las quejas se hace una confirmación, si se refiere a una queja de las actividades de las cuales Certificamos Colombias es responsable, en caso afirmativo se procede de la forma establecida en el numeral 6 de este procedimiento.
- 5.4 En caso de que la queja sea relativa a una persona certificada, se debe notificar a esta persona en un plazo máximo de 8 días hábiles, para que tome las medidas pertinentes.
- 6.1 Para asegurar que todas quejas se resuelven tratando a las partes de maneja imparcial, estas son atendidas por el Coordinador del Sistema de Gestión, que es un cargo independiente a las actividades del proceso de certificación cuando otros cargos participan durante la investigación de la queja o apelación, es con fines de contexto, aclaraciones, pero la respuesta formal es será elaborada y enviada exclusivamente por el mencionado cargo.

 Certificamos Colombia SAS <small>Organismo Certificador en Colombia SAS</small>	GESTIÓN DE SATISFACCIÓN	Código: GM-P-05-V01
		Fecha: 01/04/2024

- 6.2 Para asegurar que todas las quejas se tratan y procesan de forma imparcial y oportuna el Coordinador del Sistema de Gestión, realiza una investigación asegurando que no da lugar a acciones discriminatorias e 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 GM-F-14 Gestión de quejas y apelaciones aquí mismo se realiza el seguimiento a las acciones que darán lugar a la respuesta de las quejas y apelaciones y se plantea una fecha límite para la implementación de las correcciones.
- 6.3 Una vez analizada la información e implementadas las correcciones se debe dar respuesta en un término no mayor a 15 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 15, en reemplazo de la respuesta deberá enviarse una notificación 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.
- 6.4 Certificamos Colombia 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.
- 6.5 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.
- 6.6 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.
- 6.7 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 y/o se escala a la gerencia para validar la necesidad de un apoyo jurídico para la toma de acciones. GM-F-14 Gestión de quejas y apelaciones

6. PROCESO DE ATENCIÓN DE QUEJAS Y APELACIONES

ÍTEM	CICLO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	P	Recibir, evaluar, validar y registrar la queja o apelación.	Coordinador del Sistema de Gestión	GM-F-14 Gestión de quejas y apelaciones diligenciado
2	H	Acusar el recibido de la queja o apelación en los siguientes 5 días hábiles.	Coordinador del Sistema de Gestión	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	Documentos y evidencias del proceso analizados

 Certificamos Colombia SAS <small>Organismo Certificador en Colombia SAS</small>	GESTIÓN DE SATISFACCIÓN	Código: GM-P-05-V01
		Fecha: 01/04/2024

ÍTEM	CICLO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
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	GM-F-14 Gestión de quejas y apelaciones diligenciado
5	H	Elaborar y enviar la respuesta formal.	Coordinador del Sistema de Gestión	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	GM-F-10 Registro de Acciones con causas si aplica.
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	GM-F-10 Registro de Acciones con causas si aplica.
8	V	Realizar el seguimiento a la implementación y la verificación de eficacia de las acciones correctivas.	Coordinador del Sistema de Gestión	GM-F-13 V01 Seguimiento y Evaluación de Acciones si aplica, con evidencia del seguimiento y a eficacia de las acciones
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	Informe de revisión por la dirección

 Certificamos Colombia SAS <small>Organismo Certificador en Colombia SAS</small>	GESTIÓN DE SATISFACCIÓN	Código: GM-P-05-V01
		Fecha: 01/04/2024

CONTROL DE CAMBIOS		
Versión	Fecha	Cambio
01	01/04/2024	Creación