



PROCEDIMIENTO

Quejas y Apelaciones

Código: PR-SGC-002

Fecha de Emisión: 2016-12-16

Versión: 05

Página 1 de 5

OBJETIVO

Establecer las actividades a realizar para dar trámite y seguimiento a las quejas y, de requerirse a las apelaciones que se radiquen en el organismo de Certificación de Producto INCERT'S S.A.S.

ALCANCE

Aplica para la gestión, evaluación y toma de decisión de las Quejas y, de ser necesario las Apelaciones presentadas a INCERT'S S.A.S., por los solicitantes de los servicios, ya sea que éstos sean formulados directamente por los clientes u otras partes.

DEFINICIONES

- **SUGERENCIA:** Indicación, proposición, recomendación, manifestada con objeto de mejorar algún aspecto formal o técnico del servicio, no siendo exigida su puesta en práctica, y siempre que el hecho de no tenerla en cuenta no suponga un menoscabo en la consideración del cliente, sea interno o externo, hacia la unidad directamente implicada. Si el cliente exige su cumplimiento deberá ser tratada como una reclamación.
- **QUEJAS:** Expresión de insatisfacción, diferente de la apelación, presentada por una persona u organización a un organismo de certificación, relacionada con las actividades de dicho organismo, para la que se espera una respuesta.
- **APELACIÓN:** Solicitud del proveedor del objeto de evaluación de la conformidad al Organismo Certificador (de evaluación de la conformidad), de reconsiderar la decisión que tomó en relación con dicho objeto.

RESPONSABLES

Los funcionarios responsables por el presente procedimiento, su aplicación y todo lo que derive de él son: Coordinador de Calidad, Profesional de Certificación, que no esté involucrado directamente con el proceso bajo estudio y profesional externo, seleccionado de la lista que para el efecto lleva el organismo de certificación, que cumpla con las competencias y experiencia en el campo objeto del procedimiento de reclamación.

El profesional externo se escogerá de la lista que para el efecto se lleva en el organismo de certificación. El Coordinador de Calidad escogerá este profesional teniendo en cuenta su experiencia, conocimientos y competencia técnica en el campo del asunto bajo análisis. Así mismo, se verificará que no exista conflicto de intereses del profesional seleccionado con los asuntos a tratar. La selección y designación se hará cuando las circunstancias así lo aconsejen y requieran. La designación procederá previo análisis y garantías de la inexistencia de conflictos de interés del profesional seleccionado frente a los asuntos del solicitante; para esto,

Elaborado: Coordinador de Calidad.

Revisado: Gerente General

Aprobado: Gerente General

FECHA: 2016-12-16

FECHA: 2016-12-21

FECHA: 2016-12-21



PROCEDIMIENTO

Quejas y Apelaciones

Código: PR-SGC-002

Fecha de Emisión: 2016-12-16

Versión: 05

Página 2 de 5

el Coordinador de Calidad, antes de poner en conocimiento los asuntos a tratar, diligenciará los formatos, con la firma del profesional elegido, **Acuerdo de Confidencialidad / No Difusión** (FT-ADM-002 V2), y **Declaración de Independencia, Imparcialidad e Integridad** (DG-SGC-001 V2). En todo caso, la selección y designación se hará bajo los criterios y políticas de garantizar al reclamante la objetividad, imparcialidad e independencia en el trámite de su reclamo.

Para responder a las políticas y criterios del organismo de certificación, se garantizará para toda queja, y de ser necesaria toda apelación, y en todo momento que los funcionarios que tengan conocimiento y den trámite a éstas estarán alejadas directamente del manejo que se le dio al servicio.

Toda la información relativa al cliente, obtenida de fuentes distintas al cliente (por ejemplo, de una queja o de autoridades reglamentarias), debe ser tratada como información Confidencial

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

ACTIVIDAD 1: Recepción, atención sobre la queja y/o apelación

Las quejas provenientes de clientes o partes interesadas pueden ser informadas directamente, vía correo electrónico o mediante comunicación escrita, al **Coordinador de Calidad**.

- Si no tienen remitente, **INCERT'S S.A.S.**, se reserva el derecho de darle trámite y seguimiento.
- Si tienen remitente, se diligencia en el respectivo formato FT-SGC-002 V2 de Quejas y Apelaciones para su seguimiento, asignando un número consecutivo
- Acuse de recibido inferior a 3 días hábiles de puesta la queja o apelación

El **Coordinador de Calidad** será el responsable del registro, antes descrito, desde la presentación hasta la decisión final.

El **Coordinador de Calidad**, evaluará, con base en los elementos del expediente del servicio, si la queja es procedente o no, e identificará cada una de las etapas que se llevaron a cabo en el trámite de la solicitud.

Todas las quejas y apelaciones recibidas serán contestadas en un tiempo no mayor de 15 días hábiles y direccionados al remitente.

El Coordinador de Calidad es responsable de reunir y de verificar toda la información necesaria, para alcanzar una decisión objetiva e imparcial sobre la queja, y en caso de requerirse de la apelación.

ACTIVIDAD 2: Establecimiento y aplicación de tratamiento a la Queja.

El **Coordinador de Calidad** se reunirá inicialmente con el Profesional de Certificación asignado al trámite de la solicitud de certificación, sobre la cual se presenta la queja para tener la versión de primera mano sobre el desarrollo de las actividades que se llevaron a cabo para atenderla. Seguidamente, abocará el estudio, tanto



PROCEDIMIENTO

Quejas y Apelaciones

Código: PR-SGC-002

Fecha de Emisión: 2016-12-16

Versión: 05

Página 3 de 5

del escrito de queja como del expediente de la solicitud para determinar si la reclamación tiene elementos objetivos que la sustenten o no.

Sí, como resultado del estudio anterior se concluye que existen elementos objetivos que sustentan la queja, se aplicaran los parámetros del procedimiento "PR-SGC-014 V2 Trabajo No Conforme Acciones Correctivas, Acciones Preventivas", se procederá a redactar un carta, explicando las razones por la cuales la queja tiene fundamento y hacer los correctivos necesarios según el procedimiento descrito.

Sí la queja carece de componentes objetivos, también se redacta un carta, explicando las causas por las cuales no se da lugar a trámite favorable de la queja.

Sea cual sea el sentido de la decisión que sustente el estudio efectuado a la queja, ésta se comunicará al reclamante dentro del término establecido anteriormente, indicándole que si no está de acuerdo con ella le asiste el derecho de presentar apelación a dicha decisión, por escrito, indicando las razones y pruebas de la misma, dentro de los tres días siguientes al conocimiento de aquella.

ACTIVIDAD 3: Establecimiento y aplicación de tratamiento a las Apelaciones

En caso de existir cualquier desacuerdo con el resultado del Proceso de Certificación que no pueda ser solucionado por el área de certificación a entera satisfacción del cliente, éste último tiene la facultad de presentar una queja por escrito, sustentando sus argumentos con elementos objetivos y pertinentes que pretenda hacer valer. En el evento que la decisión, basada en el estudio de los argumentos presentados en la queja, los registros y componentes del expediente de la solicitud, no fueran satisfactorios a los intereses del cliente, este podrá apelar dicha decisión.

Para el análisis de las apelaciones, el Coordinador de Calidad asignara y nombrara a un profesional de certificación que no haya participado directamente en el proceso en estudio; así como de un profesional externo, ambos con la experiencia, competencia y formación de acuerdo al sector del producto por el cual se recibe la apelación.

El Coordinador de Calidad convocará al Comité de Apelaciones, que hará la revisión completa tanto de los argumentos de la queja, los registros y documentos que reposan en el expediente de la solicitud, como de las consideraciones que llevaron a la decisión que se apela. Será dicho Comité el que tome la decisión final, apoyado en el estudio y valoración de todos los elementos objetivos puestos en su conocimiento

El Comité de Apelaciones sesionará cada vez que, las circunstancias así lo aconsejen y lo requieran; estará conformado por:

- * Coordinador de Calidad
- * Profesional de Certificación, que no haya participado en el proceso de certificación bajo escrutinio.
- * Profesional externo con la experiencia y competencia técnica en el campo del proceso bajo análisis.

La secretaría del Comité será ejercida por el Coordinador de Calidad. Los miembros del Comité de Apelaciones, tendrán voz y voto en la adopción de decisiones; que se tomarán por unanimidad de los miembros del comité. Las decisiones del Comité de Apelaciones quedarán plasmadas en un informe escrito, que suscribirán todos sus miembros.



PROCEDIMIENTO

Quejas y Apelaciones

Código: PR-SGC-002

Fecha de Emisión: 2016-12-16

Versión: 05

Página 4 de 5

El Comité de Apelaciones deberá:

Revisar si la documentación remitida por el cliente está completa (sustentación sobre la cual se base su desacuerdo con la decisión tomada). En caso de no estar completa, enviar carta al apelante solicitando información adicional.

Se revisará el expediente del cliente, desde el inicio del proceso hasta la finalización.

Del análisis se tendrá uno de los siguientes tratamientos:

- Confirmación de los resultados.
- Reconsideración de la decisión tomada inicialmente.

Cualquiera que sea el resultado **INCERT'S S.A.S.**, remitirá al apelante la decisión tomada de manera formal, con los sustentos técnicos por el cual procede o no la certificación, debidamente firmado por el Comité de Apelaciones.

ACTIVIDAD 4: Informar al Cliente

El Coordinador de Calidad convocará al Comité de Partes Interesadas para darle a conocer a sus miembros la apelación presentada por el cliente con su respectivo informe que soporta el caso; con base a este informe el Comité de Partes Interesadas dará a conocer su concepto sobre la apelación.

El Gerente General, con base en el informe presentado por el Comité de Apelaciones y el concepto del Comité de Partes Interesada, dará respuesta oficial al cliente sobre la apelación interpuesta.

Una vez entregado el dictamen relacionado con la apelación, ninguna de las partes involucradas podrá presentar una solicitud para enmendar o modificar el fallo anterior.

ACTIVIDAD 5: Acciones para que no se vuelva a presentar

Se establecerán las respectivas acciones correctivas para que la Queja o Apelación no se vuelva a presentar cuando dicha actividad la requiera, y se revisaran las Quejas y Apelaciones presentadas en la Revisión por la Dirección.

ACTIVIDAD 6: Cierre de la Queja o Apelación

Después de informar al cliente el resultado de la Queja o Apelación tendrá un plazo de 5 días calendario, para contestar si esta de acuerdo con el resultado de la Queja o Apelación.

Si no hay respuesta por parte del cliente en este tiempo se da por aceptada.



PROCEDIMIENTO

Quejas y Apelaciones

Código: PR-SGC-002

Fecha de Emisión: 2016-12-16

Versión: 05

Página 5 de 5

Análisis de la eficacia de las acciones tomados con respecto a la queja o apelación por medio de un informe emitido por el coord. De calidad y Dir. Administrativo.

NORMATIVIDAD

- NTC-ISO/IEC 17065:2013 Evaluación de la conformidad. Requisitos para organismos que certifican productos, procesos y servicios.
- NTC-ISO/IEC 17000:2005 Evaluación de la conformidad. Vocabulario y principios generales.
- NTC-ISO/IEC 17025:2005 Requisitos generales para la competencia de los laboratorios de Ensayo y de Calibración.
- NTC-ISO/IEC 17067:2013 Fundamentos de la Certificación de Productos y Directrices para los esquemas de certificación de Productos.

DOCUMENTOS RELACIONADOS

- FT-SGC-002- V2 Formato Quejas y Apelaciones.
- FT-MC-001- V2 Acta de Reunión
- PR-SGC-014 V1 Trabajo No Conforme Acciones Correctivas, Acciones Preventivas
- PR-SGC-007 V2 Procedimiento Comité de Apelaciones.
- PR-SGC-004 V4 Procedimiento de Revisión por la Dirección,

MODIFICACIONES

Control de Cambios		
Fecha	Versión	Cambio
Junio 2012	01	Creación del Documento
Septiembre 2014	02	Ajustes la norma 17065:2013
Enero 2015	03	Cambio de cargos que atiende la queja.
Octubre 2015	04	Actualización Auditoria Ampliación y Vigilancia. 2015
Diciembre 2016	05	Actualización Auditoria Interna 2016