PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES

PR-GCV-05
VERSION 01
2022-06-28

Tabla de contenido

1. *Objetivo* 3
2. *Alcance* 3
3. *Responsable* 3
4. *Terminología* 3
5. *Condiciones generales* 3
6. *Desarrollo del procedimiento* 4
7. *Control de cambios* 16
8. *Documentos referenciados* 16
9. *Anexos* 16

1. Objetivo

Este procedimiento regula el manejo y procesamiento de quejas, apelaciones y conflictos de cualquier parte dirigidas a CCC relacionadas con el proceso de certificación e inspección.

2. Alcance

Estas instrucciones se aplican a todos los empleados de CCC, así como al personal externo.

3. Responsable

Es responsabilidad de cualquier funcionario del CCC la recepción de las quejas y apelaciones.

4. Terminología

- **Apelación**: Solicitud del proveedor del ítem de inspección al organismo de inspección de reconsiderar la decisión que tomo relación con dicho ítem.
- **Conflicto:** Choque, lucha o pugna que se genere internamente entre áreas de CCC o con entidades externas como clientes o proveedores; los conflictos son registrados también dentro de la base de datos, en todos los casos las funciones responsables para solucionarlos es el Gerente y el funcionario encargado del área involucrada en el conflicto.
- **Queja:** Expresión de insatisfacción, diferente de la apelación, realizada por una persona u organización al Organismo con respecto a sus actividades o de una empresa cliente certificada.

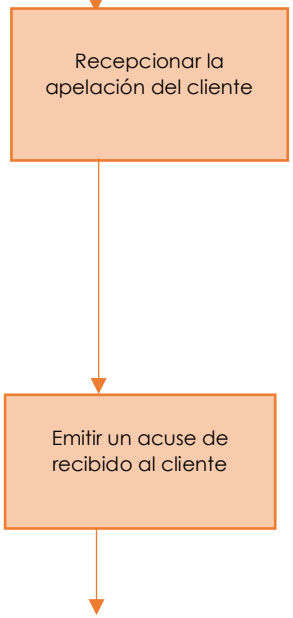
5. Condiciones generales

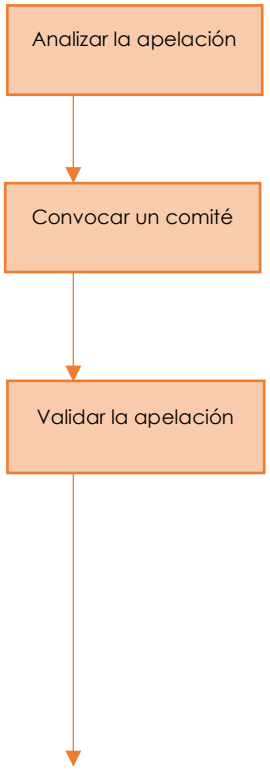
Inmediatamente después de una queja o apelación mediante el FO-GA-04 formato de acuse de recibido se le notifica al cliente sobre la recepción de su información, es responsable por emitir el acuse de recibo la asistente administrativa; con

Este es un documento controlado; una vez se descargue o se imprima, se considera una copia no controlada.

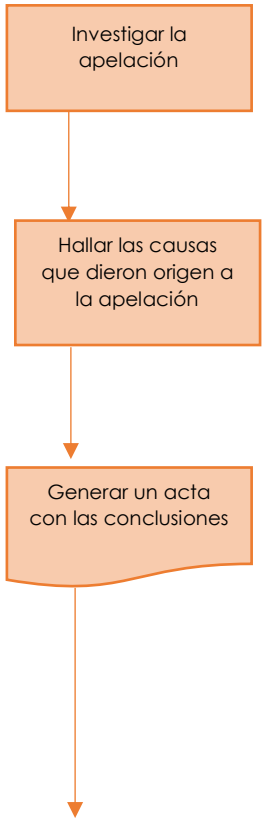
esto el Director técnico identificará si dicha información corresponde a las actividades de inspección de las cuales es responsable CCC inspecciones, en cuyo caso se dará por recibido formalmente la queja o apelación en un plazo no mayor a 3 días hábiles.

6. Desarrollo del procedimiento

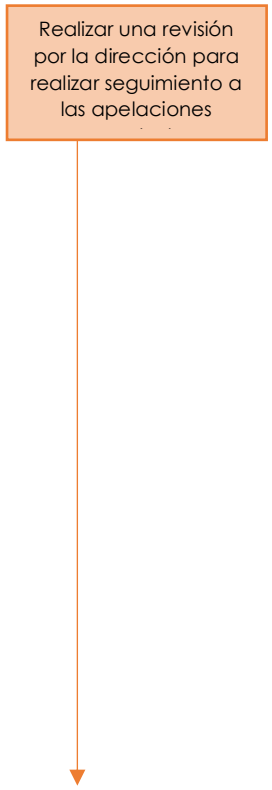
RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DESCRIPCION	FLUJOGRAMA	ENTRADAS	SALIDAS
NA	Inicio del procedimiento de quejas y apelaciones	NA		NA	NA
Gerente general	Recepción de apelación	La apelación debe ser enviada por el cliente por escrito al Gerente dentro de los tres días hábiles contados a partir de haber tomado conocimiento del hecho sobre el que reclama.		Apelación enviada por el cliente	Recepción de la apelación, emisión de acuse de recibido

Gerente general	Análisis y Validación de las apelaciones	El Gerente analiza la situación y convoca un comité conformado por al menos dos miembros (uno del área técnica y uno del área administrativa) designadas para revisar las apelaciones. La apelación deberá ser resuelta dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su presentación.		Análisis de la apelación	Validación de la apelación por comité

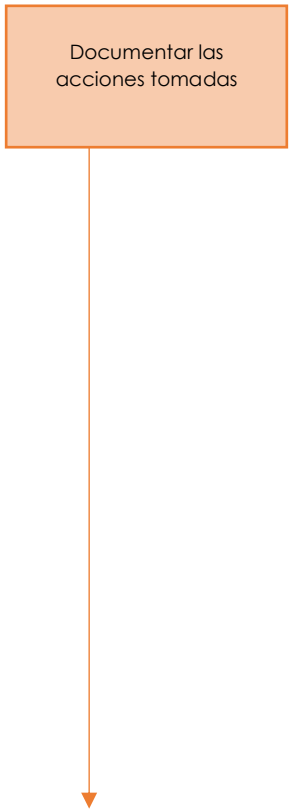
Este es un documento controlado; una vez se descargue o se imprima, se considera una copia no controlada.

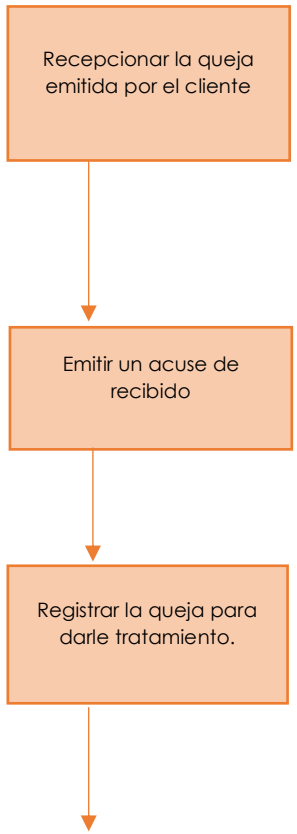
Comité de apelación	Investigación de la Apelación	Los miembros del comité realizaran una serie de investigaciones a fin de dar con las causas de la apelación y se generara un acta con sus conclusiones		Investigación por parte del comité	Acta con las Conclusiones del comité

Gerente General	Comunicación de resultados al cliente	El Gerente comunica al cliente por escrito a más tardar al día siguiente, los resultados de la apelación y cuestiona la satisfacción de la respuesta (registra resultados en el formato de apelación)		Resultados de la apelación	Comunicación con el cliente

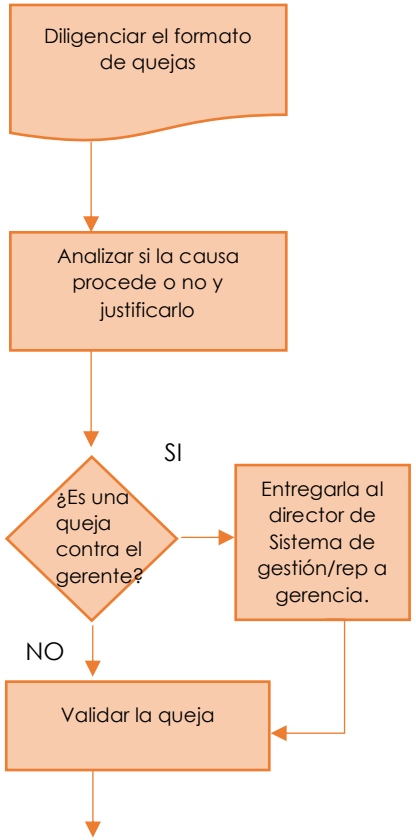
	Seguimiento	Como parte del seguimiento a las apelaciones registradas se considera una presentación semestral acumulada de las recibidas en la Revisión por la Gerencia		Apelación registrada	Revisión por parte de la gerencia

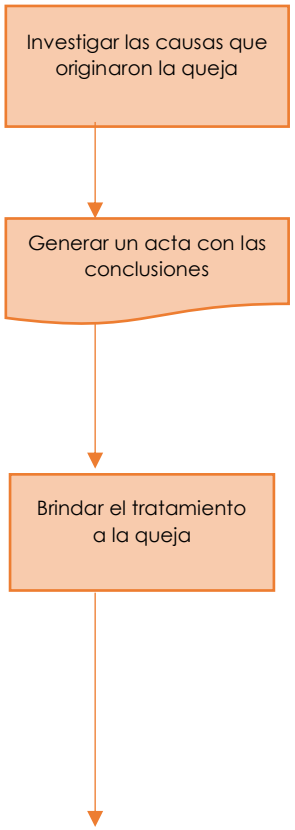
Este es un documento controlado; una vez se descargue o se imprima, se considera una copia no controlada.

Director técnico/Ge- Rente general	Acciones tomadas	Se documentarán y dejaran registros de las acciones tomadas tales como; Comunicaciones al cliente, actas, informes de inspección y todos aquellos que soporten que la decisión tomada es apropiada		Resultados de la apelación	Registro de las acciones tomadas documentadas

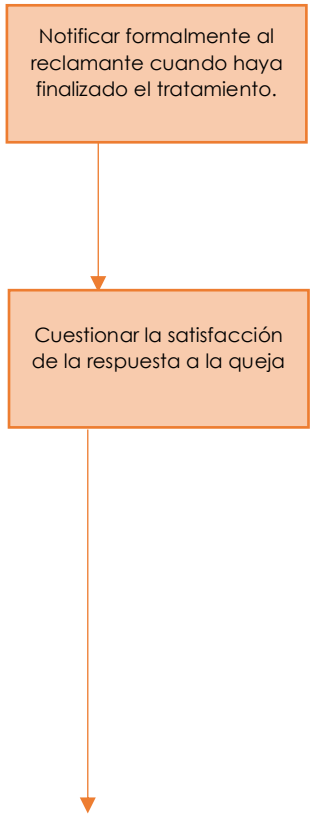
	Recepción de la Quejas y registro de la queja	El contacto inicial con el cliente puede ser por medio de una llamada o personalmente, el funcionario debe solicitar y recolectar toda la información del cliente para evitar futuros errores, se deberá emitir el acuse de recibido. La recepción de la queja también se podrá realizar a través del formato de Toma de Quejas, el cual se dispondrá a disposición del usuario el buzón de quejas y sugerencias dispuesto en la recepción. Se debe emitir el acuse de recibido con el consecutivo de radicación de la información para darle el posterior seguimiento		Queja por parte del cliente	Recepción de la queja, emisión del acuse de recibido y registro de la queja.

Este es un documento controlado; una vez se descargue o se imprima, se considera una copia no controlada.

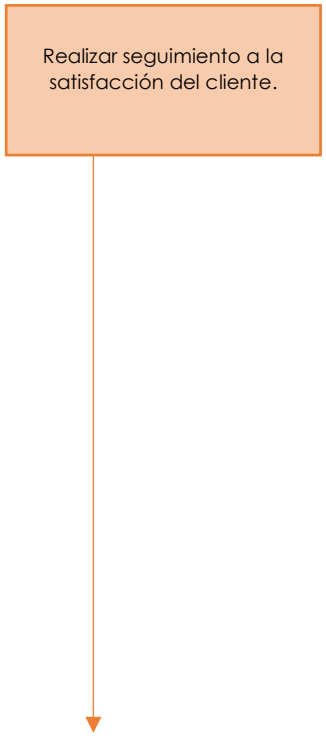
Gerente General o Director de sistema de gestión/Rep de la gerencia	Análisis y validación de la queja	El funcionario que recibe la queja debe diligenciar el formato de quejas, y entregárselo al Gerente. El Gerente analiza si la queja es justificada o no y procederá a darle solución. En el caso que la queja sea contra una actuación del Gerente, se deberá entregar la queja al Director de sistema de gestión/representante a gerencia para garantizar que la decisión que resuelve la queja sea tomada por una persona no involucrada en la queja.		Análisis de la queja	Validación de la queja por una persona no involucrada

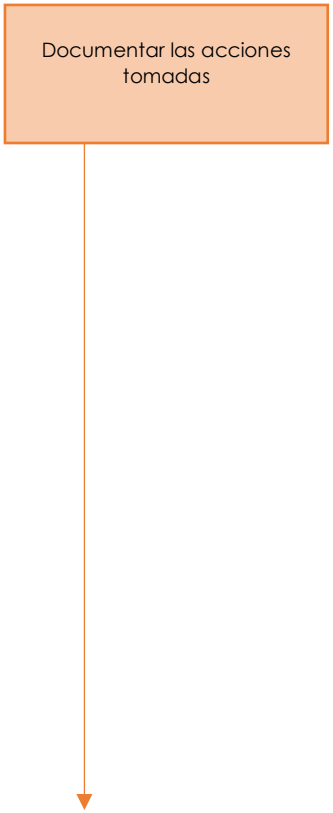
	Investigación de la queja	El gerente realizara una serie de investigaciones a fin de dar con las causas de la queja y se generara un acta con sus conclusiones. A la queja se le dará atención inmediata y se resolverá, definitivamente, dentro de los 15 días siguientes a su recepción.		Investigación de la queja	Acta con las conclusiones

Este es un documento controlado; una vez se descargue o se imprima, se considera una copia no controlada.

	Comunicación de resultados al cliente	El Se notificará formalmente al reclamante, cuando haya finalizado el proceso para el tratamiento de la queja, los resultados de la queja y cuestiona la satisfacción de la respuesta.		Resultados de la queja	Comunicación con el cliente

Este es un documento controlado; una vez se descargue o se imprima, se considera una copia no controlada.

	Seguimiento	Se realiza seguimiento a la satisfacción del cliente en cuanto a la solución de la queja presentada.		Queja registrada	Seguimiento a la satisfacción del cliente

	Acciones tomadas	Se documentarán y dejaran registros de las acciones tomadas tales como; Comunicaciones al cliente, actas, informes de inspección y todos aquellos que soporten que la decisión tomada es apropiada		Resultados de la queja	Acciones tomadas documentadas
FIN	FIN	NA		NA	NA

7. Control de cambios

CONTROL DE CAMBIOS					
Version	**Elaborado por**	**Revisado por**	**Aprobado por**	**Fecha de Aprobación**	**Descripción de la Modificaciones**
1	Jesús Molina Ortega Cargo: Director de Sistema de gestión	Jesús Molina Ortega Cargo: Director de Sistema de gestión	Erik Correa Visbal Cargo: Gerente General	2022-06-28	Este documento es una continuación del PR-GA-01 aplicado a CCC INSPECCIONES S.A.S, CCC INSPECCIONES S.A DE CV Y COMPAÑÍA DE CERTIFICACIÓN DE COLOMBIA S.A.S., Se elabora por la unificación de los sistemas de gestión.

8. Documentos referenciados

- FO-GA-01 Formato de quejas
- FO-GA-02 Formato de apelaciones
- FO-GA-03 Encuesta de Satisfacción
- FO-GA-04 Acuse de recibido
- FO-GA-05 Acta del comité de apelaciones

9. Anexos

N/A.