



## TRATAMIENTO DE QUEJAS, APELACIONES Y SATISFACION DEL CLIENTE

Código: P-GC-006  
Versión: 005  
Fecha Emisión: 22/07/2011  
Página 1 de 6

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Firma  Nombre: Lina M Valencia M Cargo: Coordinador Certificación	Firma  Nombre: Kateryne Monzón A. Cargo: Dirección Técnica	Firma  Nombre: Carlos Eduardo Farfán Cargo: Presidente Ejecutivo

ESTADO DEL DOCUMENTO	FECHA	CAUSA DE CAMBIOS
Versión 004	18/07/2016	Plan de transición 17021-1:2015
Versión 005	19/01/2018	Se actualizan los cargos y las personas que los ejecutan

### 1. OBJETIVO

Describir la metodología establecida por AES para dar solución a las apelaciones y quejas de los clientes que se encuentran dentro del campo de actividad de certificación de Sistemas de Gestión.

### 2. ALCANCE

El procedimiento aplica a las actividades que tienen relación directa con los clientes de AES como organismo certificador de Sistemas de Gestión.

### 3. DEFINICIONES

- **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.
- **Queja:** Expresión de insatisfacción, diferente de la apelación, presentada por una persona u organización al Organismo Certificador (de evaluación de la conformidad), relacionada con las actividades de dicho organismo, para las que se espera una respuesta del Organismo Certificador de Sistemas de Gestión.

### 4. CONDICIONES GENERALES



## TRATAMIENTO DE QUEJAS, APELACIONES Y SATISFACION DEL CLIENTE

Código: P-GC-006  
Versión: 005  
Fecha Emisión: 22/07/2011  
Página 2 de 6

- La información al cliente del derecho de quejarse o apelar debe comunicarse por parte del auditor que realiza el proceso de auditoría, así también en el momento que el reglamento es entregado a la organización y se encuentra disponible en el sitio oficial web AES.
- La organización debe contemplar el tiempo establecido para ser presentada una apelación ante el organismo certificador para continuar el debido proceso.

### 5. RESPONSABLES

El Presidente ejecutivo de AES, el Dirección Técnica, el Comité de Técnico y/o Certificación y el Comité de Imparcialidad son responsables de la implementación, mantenimiento y aplicación de este procedimiento.

Cualquier miembro del personal de AES que reciba una queja o apelación por cualquier medio es responsable de comunicar al Coordinador de Certificaciones, Dirección Técnica o al Presidente ejecutivo de AES.

El Comité de la Imparcialidad es responsable de tomar decisión sobre apelaciones en los casos que sea necesario.

El Comité de Técnico y/o Certificación es responsable de tomar decisión sobre quejas en los casos que sea necesario.

La Dirección Técnica y Coordinador de Certificación en conjunto son responsables de verificar a través de encuesta de satisfacción el servicio prestado a las organizaciones.

### 6. CONTENIDO

#### 6.1. APELACIONES

Cuando una organización se encuentra insatisfecha con las decisiones tomadas por AES puede presentar una apelación manifestando su inconformidad, la cual se debe interponer dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al recibo de la notificación de la decisión tomada, si transcurrido este plazo, la organización no presenta el recurso, se entiende que acepta la decisión sin lugar a posteriores procesos de apelación.

El proceso para el tratamiento de las apelaciones debe incluir al menos los elementos y métodos siguientes:



## TRATAMIENTO DE QUEJAS, APELACIONES Y SATISFACION DEL CLIENTE

Código: P-GC-006  
Versión: 005  
Fecha Emisión: 22/07/2011  
Página 3 de 6

- Una descripción del proceso de recepción, validación e investigación de la apelación, así como para decidir qué acciones se tomarán en respuesta a ella, teniendo en cuenta los resultados de apelaciones similares previas.
- El seguimiento y registro de las apelaciones, incluidas las acciones tomadas para resolverlas.
- Asegurarse de que se ha realizado las correcciones y las acciones correctivas apropiadas.

### 6.1.1. TRATAMIENTO DE LAS APELACIONES

La organización presenta la apelación por escrito diligenciando el Formato Apelaciones y /o Quejas F-GC-016 el cual puede ser bajado desde el sitio web o puede ser solicitado a la Dirección Técnica de AES, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al recibo de la notificación de la decisión tomada, si transcurrido este plazo, La Organización no presenta el recurso, se entiende que acepta la decisión sin lugar a posteriores procesos de apelación.

En el caso de que se apele posteriormente a la reunión de cierre respecto a las no conformidades entregadas o la recomendación emitida por parte del equipo auditor en las auditorías de otorgamiento, seguimiento, renovación y auditorías especiales, la apelación se debe dirigir a la Dirección Técnica, quien indica el recibo de la misma, la fecha de recepción, y entrega copia a la organización que realiza la apelación.

Todo personal de AES que reciba una apelación de un cliente, deberá remitirlo a la Dirección Técnica quien se encargara de contactar y validar la información.

La Dirección Técnica tiene la responsabilidad de iniciar la investigación respectiva para dar tratamiento a la apelación, analizando los conceptos emitidos, consultas con el cliente, revisando informes y registros pertinentes que tienen relación con el caso.

La Dirección Técnica recolecta toda esta información y la presenta al Comité de Técnico y/o Certificación en los casos tales como:

- Existencia de una o más No conformidades.
- Clasificación de una o más no conformidades.
- Realización de auditoría adicional.
- Todo concepto emitido por el auditor en la documentación posterior al proceso de auditoría.

Los integrantes del Comité de Técnico y/o Certificación, estudian y revisan los resultados de la apelación y toman las decisiones respecto a las acciones a implementar en respuesta a ella, se darán informes parciales del avance del proceso de la apelación a la organización, estas acciones no deben ser discriminatorias contra



## TRATAMIENTO DE QUEJAS, APELACIONES Y SATISFACION DEL CLIENTE

Código: P-GC-006  
Versión: 005  
Fecha Emisión: 22/07/2011  
Página 4 de 6

el apelante y deberán documentarse en el formato F-GC-019 Análisis y soluciones de apelaciones y-o quejas, posteriormente se elabora un oficio con la respuesta al apelante, en donde le notifican la finalización del proceso para el tratamiento de la apelación de los resultados y las decisiones tomadas, el tiempo de respuesta no debe ser mayor a 30 días calendario y se conservará el registro del informe de acuerdo a lo establecido en el control de registros.

El Presidente Ejecutivo realizará el seguimiento periódico y evaluará la eficacia de las acciones tomadas de las apelaciones, las cuales serán una entrada al proceso de revisión gerencial.

### 6.2. QUEJAS

Cuando una organización se encuentra insatisfecha con actividades de AES puede presentar una queja manifestando su inconformidad por medio de un oficio.

El proceso para el tratamiento de quejas debe incluir, al menos, los elementos y métodos siguientes:

- Una descripción del proceso de recepción, validación e investigación de la queja, así como para decidir qué acciones se tomarán en respuesta a ella;
- El seguimiento y registro de las quejas, incluidas las acciones tomadas para resolverlas;
- Asegurarse de que se han tomado todas las correcciones y las acciones correctivas apropiadas.

#### 6.2.1. TRATAMIENTO DE LAS QUEJAS

La organización presenta la queja a través de una comunicación escrita o por cualquier medio o través del Formato Apelaciones y /o Quejas F-GC-016 dirigiendo la comunicación a Dirección Técnica o al Presidente Ejecutivo de AES, quienes indican el recibo de la misma y la fecha de recepción.

Se tiene establecido que el tiempo de respuesta de las quejas es de 15 días hábiles.

Quien recibe la queja informa y remite la misma inmediatamente a la Dirección Técnica o al Presidente Ejecutivo de AES, quien a su vez informará al Coordinador de Certificaciones para registrarla en el Formato Apelaciones y Quejas recepcionadas F-GC-017, si no se ha realizado esta actividad previamente.



## **TRATAMIENTO DE QUEJAS, APELACIONES Y SATISFACION DEL CLIENTE**

Código: P-GC-006  
Versión: 005  
Fecha Emisión: 22/07/2011  
Página 5 de 6

El Presidente Ejecutivo o la Dirección Técnica verifican si la queja tiene relación con las actividades de certificación, si es así el Presidente Ejecutivo de AES se comunica con la organización para validar que la queja proviene de la misma, en caso contrario el Dirección Técnica validará la información.

El Presidente Ejecutivo de AES determina el responsable de iniciar la investigación respectiva para dar tratamiento a la queja, ésta nunca será responsabilidad del personal involucrado con el objeto de la queja, en los casos en que la Dirección Técnica no se involucre, el Presidente Ejecutivo de AES lo designará, si por el contrario se encuentra involucrado designará a otra persona o el asumirá esta responsabilidad.

La persona designada para iniciar la investigación analiza el concepto de la queja y se remite a los informes y registros pertinentes que tienen relación con el caso, realiza las consultas al cliente, al Comité de Técnico y/o Certificación, que sean requeridos para la investigación y validación de la queja.

El responsable presenta y avala con la Dirección Técnica o el Presidente Ejecutivo de AES toda esta información recolectada, plantea la posible decisión del caso y definen las correcciones y acciones correctivas a implementar utilizando para ello el Formato Análisis y Soluciones de Apelaciones y Quejas F-GC-019. En los casos en que el Presidente Ejecutivo de AES sea objeto de la queja, se presenta al Comité de Certificación quienes avalan el análisis y las soluciones, si la queja involucra al Comité de Técnico y/o Certificación, la investigación, el análisis y las soluciones serán realizadas por el comité de Imparcialidad.

Quienes estudian y toman las decisiones con respecto a las quejas informan parcialmente al cliente durante el proceso de tratamiento de la queja, elaboran oficio con la respuesta al reclamante en donde le notifican que se ha finalizado el proceso para el tratamiento de la queja, los resultados y las decisiones tomadas, y se conserva el registro del informe.

El Presidente Ejecutivo o la Dirección Técnica se encarga de verificar la implementación de las acciones planteadas en los tiempos establecidos y registra en el Formato Análisis y Soluciones de Apelaciones y Quejas F-GC-019 en caso de que la queja involucre al Presidente Ejecutivo la verificación de implementación de las acciones la puede realizar algún integrante del comité de Certificación, y si este está comprometido la actividad la realizará la instancia inmediatamente superior (p.e. comité de imparcialidad o Junta directiva).

Las quejas son tratadas con confidencialidad, y se determina junto con la organización si realizan público el tema de la queja y su resolución.



## **TRATAMIENTO DE QUEJAS, APELACIONES Y SATISFACION DEL CLIENTE**

Código: P-GC-006  
Versión: 005  
Fecha Emisión: 22/07/2011  
Página 6 de 6

El seguimiento a estado de las quejas y las apelaciones son entrada para los procesos de auditoria interna y revisión gerencial de AES.

### **EVALUACION DEL SERVICIO AUDITORIA**

Periódicamente y al azar el Coordinador de Certificación enviará una encuesta de satisfacción Formato F-GC-018 a las Organizaciones que han realizado el proceso de auditoría con los criterios acreditados, cada vez que se realiza una encuesta esta debe ser calificada por el Coordinador de Certificación, revisando el correcto diligenciamiento por parte de la organización, y haciendo la sumatoria de los ítems de las preguntas calificadas en 1 y 2, y si estas corresponden a más del 20% del total de preguntas, se notifica al Dirección Técnica para determinar si es necesario realizar una investigación y tomar medidas.

Los resultados de las encuestas de satisfacción son consolidados para determinar la satisfacción en la prestación del servicio, y aportar a la calificación de la competencia de los auditores, este consolidado aporta y permite la retroalimentación a la alta gerencia en el proceso de revisión por la dirección.

### **7. BIBLIOGRAFIA**

7.1. ISO 17021-1:2015 e ISO 28003:2008 numerales 9.7. y 9.8.

### **8. ANEXOS**

8.1. Anexo No. 1 F-GC-016 Apelación y-o quejas

8.2. Anexo No. 2 F-GC-017 Apelaciones y quejas recepcionadas

8.3. Anexo No. 3 F-GC-018 Encuesta de Servicio de Certificación

8.4. Anexo No. 4 F-GC-019 Análisis y soluciones de apelaciones y-o quejas