

	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS O APELACIONES	CÓDIGO	GESC-PRO-004
		VERSIÓN	04
		FECHA VERSIÓN	2019/09/10

1. OBJETIVO

Establecer un mecanismo que permita recepcionar, dar tratamiento y brindar una respuesta oportuna y eficiente a las **PQA** (**P**etición, **Q**ueja y **A**pelación) de las partes interesadas; convirtiendo estas, en una herramienta para la mejora de los procesos.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para todos los procesos de la organización, en relación a las **PQA**

3. RESPONSABILIDADES:

Director General: Responsable de la respuesta y solución de las Peticiones, Quejas y Apelaciones, asegurando que toda PQA se trate de manera constructiva, imparcial y oportuna.

Coordinador Técnico: Responsable(s) de realizar asesoría técnica y acompañamiento en la respuesta y solución de la PQA


Coordinador de calidad: Responsable del acompañamiento en la elaboración, revisión y seguimiento del presente procedimiento.

4. NORMAS Y DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- GESC-PRO-001 Procedimiento Control de Documentos.
- GESC-PRO-002 Procedimiento Control de Registros.
- NTC-ISO/IEC 17000:2004 – Evaluación de la conformidad, vocabulario y principios generales.
- ISO/IEC 17024:20212 (NTC-ISO/IEC 17024:2013) numerales **9.8 Apelaciones contra decisiones de Certificación y 9.9 Quejas.**
- Referencia: NTC ISO 9001:2008 – Sistema de Gestión de Calidad numeral 4.2.3 Control de Documentos y 4.2.4 Control de registros.


NORMATIVIDAD LEGAL APLICABLE:

- Ley 1480 de Octubre 12 de 2011 Reglamenta Estatuto del Consumidor.

	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS O APELACIONES	CÓDIGO	GESC-PRO-004
		VERSIÓN	04
		FECHA	2019/09/10
		VERSIÓN	

5. DEFINICIONES Y TÉRMINOS


- **Accesibilidad:** Derecho que se otorga a una parte interesada, la real posibilidad de ingresar, transitar y permanecer en un lugar, de forma segura, y confortable.
- **Acción Correctiva:** Es aquella que se realiza para eliminar la causa raíz de un problema.
- **Acción de mejora:** Toda acción que incrementa la capacidad de la organización para cumplir los requisitos de los candidatos.
- **Acción Preventiva:** Es aquella que se anticipa a la causa, y pretende eliminarla antes de su existencia. Evitan los problemas identificando los riesgos. Cualquier acción que disminuya un riesgo es una acción preventiva.
- **Apelación:** Solicitud presentada por un solicitante, candidato o persona certificada, para que se reconsidere cualquier decisión tomada por el organismo de certificación relacionada con su estado de certificación deseado (NTC ISO/IEC 17024:2013).
- **Aspirante:** Persona natural que está interesada en iniciar un proceso de Certificación de personas, pero que no ha presentado evidencia de los prerrequisitos definidos.
- **Eficiencia:** Uso racional de los medios con que se cuenta para alcanzar un objetivo predeterminado
- **Imparcialidad:** Criterio de justicia que sostiene que las decisiones deben tomarse atendiendo a criterios objetivos; sin influencias de sesgos, prejuicios o tratos diferenciados por razones.
- **Oportunidad:** Esta definida como la conveniencia de tiempo y de lugar.
- **Parte interesada:** Una parte interesada es cualquier organización, grupo o individuo (aspirante o cliente interno) que pueda afectar o ser afectado por las actividades de la empresa u organización. Así cada organización dispone de sus partes interesadas, también denominadas grupos de interés, públicos de interés, corresponsables u otros. La palabra inglesa apropiada para este término es stakeholder, consiguiendo un cierto uso a nivel técnico.
- **Petición:** Consulta que puede ser presentada por una parte interesada en cualquier momento, para que se le brinde información y orientación relacionada con los servicios de 17024 Certificaciones Iso.
- **PQA:** Petición, Queja y Apelación
- **Queja:** Expresión de insatisfacción, distinta de una **apelación**, presentada por un individuo u organización a un organismo de certificación, relacionada con las actividades de dicho organismo o persona certificada, para la que se espera es una respuesta.
- **Ser:** Para la organización se establece como ser el ser humano, en su estado mental, físico e interacción social.

	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS O APELACIONES	CÓDIGO	GESC-PRO-004
		VERSIÓN	04
		FECHA VERSIÓN	2019/09/10

6. PROCEDIMIENTO

6.1 POLÍTICAS GENERALES

1. En la aplicación del PQA se debe tener en cuenta:
 - **Queja:** Malestar que puede ser presentada por una parte interesada en cualquier momento, siempre y cuando no afecte las políticas internas de la organización y el ser.
 - **Apelación:** Debe ser presentada por el candidato, con el debido soporte; dentro de los cinco (05) días hábiles siguientes de tener conocimiento de la decisión tomada con base a la cuantificación de las evaluaciones presentadas por el mismo. Transcurrido el plazo no tendrá lugar la apelación que el candidato presente.
2. El tiempo estándar máximo para dar respuesta a la parte interesada del PQA es de diez (10) días hábiles a partir de su fecha de presentación.
3. El tiempo máximo de respuesta al **PQA** por los líderes del proceso es de seis (06) días hábiles, una vez recibido el **PQA**
4. Los formatos dispuestos para el registro de **PQA** deben ir sin tachones y sin enmendaduras y sin corrector líquido.
5. Las actividades de recepción, validación e investigación para la PQA, y para decidir las acciones que se tomaran para tratar la misma, debe tener en cuenta los resultados de las PQA previas similares.
6. La herramienta adoptada para el manejo e investigación de **PQA** es análisis Causa – Efecto.
7. Para el tratamiento de la PQA la organización debe tener en cuenta los resultados previos en actividades similares.
8. Cuando el procedimiento de PQA genera correcciones y acciones correctivas, su seguimiento debe realizarse máximo en 30 días a partir de la fecha de implementación.
9. Cada PQA debe asegurar que se trata de manera constructiva, imparcial y oportuna, por medio de la vigilancia y visto bueno de la Alta Dirección en cada evento presentado; de igual forma, el Coordinador de Calidad debe presentar un informe anual que consigne los resultados y la validación de la gestión de los PQA a la Dirección General y debe ir registrado en el documento DIRE-FOR-002 Formato Presentación Informe Gerencial, dentro de los primeros 5 días de trimestre vencido.
10. La Alta Dirección junto con el Coordinador de Calidad deben asegurar que el personal que toma decisiones e interviene en el proceso de tratamiento de la Petición, Queja o Apelación es diferente del que intervino en la decisión objeto de la apelación o Queja.

	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS O APELACIONES	CÓDIGO	GESC-PRO-004
		VERSIÓN	04
		FECHA VERSIÓN	2019/09/10

11. La prestación, investigación y decisión sobre las apelaciones no debe dar lugar a acciones discriminatorias contra la persona que apela, para garantizar esto 17024 Certificaciones Iso ha establecido una política de inclusión social e imparcialidad ver GESH-MAN-002 Manual Código de Ética y Buen Gobierno.
12. El procedimiento de tratamiento de PQA debe tener en cuenta los requisitos de confidencialidad en lo que respecta a la persona que lo presenta y al objeto del mismo.

6.2. DETALLE DE ACTIVIDADES

No	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	EVIDENCIA
0	Inicio	Inicio del procedimiento		
1	Recibir la PQA (Petición, Queja o Apelación)	<p>Recibir la PQA (Petición, Queja o Apelación) a través de los canales de comunicación establecidos:</p> <p>✓ Contacto personal. Solicitar al aspirante diligenciar el formato de quejas, y Apelaciones. En caso de que la parte interesada no acepte, el colaborador escuchara atento la información que le brinda la parte interesada y diligencia el formato <u>GESC-FOR-008 Recepción PQA (Petición, Queja y Apelación).</u></p> <p>✓ Canal telefónico Escuchar atentamente la QA y diligenciar el formato <u>GESC-FOR-008 Recepción PQA (Petición, Queja o Apelación).</u> Así mismo dar la opción a la Parte Interesada de comunicarse con el Coordinador de Calidad y Apelación: Director General inmediatamente si es posible o vía email si la parte interesada desea enviar la información.</p> <p>✓ Canal virtual. Verificar diariamente los diferentes mecanismos de comunicación por estos medios: e-mail, pagina web www.17024.co, donde la parte interesada tiene opción de dejar sus comentarios, para luego Identificar y clasificar la PQA y diligenciar el formato <u>GESC-FOR-008 Recepción de PQA (Petición, Queja y Apelación).</u></p> <p>✓ Medios escritos Encuestas de satisfacción. Verificar</p>	Todos los colaboradores de la organización	<p>Registro <u>GESC-FOR-008 Recepción PQA (Petición, Queja y Apelación).</u></p> <p>Audio de llamada</p> <p>E-mail</p> <p>Registros página web: www.17024.co y Encuestas de Satisfacción</p>



**PROCEDIMIENTO
DE PETICIONES, QUEJAS O
APELACIONES**

CÓDIGO	GESC-PRO-004
VERSIÓN	04
FECHA VERSIÓN	2019/09/10

No	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	EVIDENCIA
		<p>diariamente en los comentarios de las encuestas, si pertenecen a una queja o sugerencia, para estos casos el procedimiento inicia desde la actividad No 5</p> <p>En caso de poder responder de manera inmediata al PQA se pasa a la actividad No 2. En caso contrario se continua con la actividad No 3</p>		
2	Clasificación y Validación del PQA	<p>Clasificar la PQA acorde al impacto que tenga dentro de la gestión de la organización, según su nomenclatura sea:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Petición • Queja, • Apelación, <p>La validación debe tener en cuenta que la PQA proviene de :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Un aspirante, un solicitante a certificar, una persona certificada o en proceso de vigilancia. 2. Una parte interesada. 3. Estar en proceso de alguna actividad del proceso de certificado. 	Todos los colaboradores de la organización – Coordinador de Calidad	Registro GESC-FOR-008 Recepción PQA (Petición, Queja o Apelación,).
3	Remitir para corrección inmediata	<p>Informar al Líder de proceso que pueda gestionar una corrección inmediata e intervenir con la parte interesada. Esta debe quedar registrada en el formato GESC-FOR-008 Recepción de la PQA (Petición, Queja o Apelación)</p>	Colaborador que recibe PQA	Registro GESC-FOR-008 Recepción de la PQA
4	Radical PQA al Coordinador de Calidad y en caso de Apelación al Director General	<p>Entregar al Coordinador de Calidad el registro de GESC-FOR-008 Recepción de la PQA y en caso de apelación se debe firmar adicionalmente por el Director General.</p>	Colaborador que recibe PQA	Registro físico de la PQA firmado por el Coordinador de Calidad y en caso de Apelación firmado por Director General.
5	Establecer comunicación con la parte interesada	<p>Contactar a la Parte Interesada personal o telefónicamente e indagar acerca de la situación presentada, ofrecer disculpas y explicar el paso a seguir</p>	Coordinador de Calidad	Registro de queja, audio de llamada.



**PROCEDIMIENTO
DE PETICIONES, QUEJAS O
APELACIONES**

CÓDIGO	GESC-PRO-004
VERSIÓN	04
FECHA VERSIÓN	2019/09/10


No	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	EVIDENCIA
6	Direccionar y notificar la PQA al proceso involucrado	<p>Analizar PQA e identificar el proceso involucrado, entregar la novedad al líder del proceso con fecha y firma el registro e informar el tiempo máximo de respuesta.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si la PQA involucra dos o más procesos se entrega copia a cada líder informando la novedad correspondiente. • Si la PQA obedece a un mecanismo legal, se remite al Coordinador de calidad. 	Coordinador de Calidad y en caso Apelación Director General.	Registro GESC-FOR-008 Recepción de la PQA , firmado por el líder del proceso responsable.
7	Realizar investigación de la QA	El comité de PQA realizar el análisis de la QA , identificar e investigar la(s) causa(s) real(es) y las acciones correctivas a tomar, para eliminar las mismas. Hacer registro del tratamiento y su resultado en el registro del documento GESC-FOR-005 Acta de Reunión , adicionalmente, se da respuesta a la parte interesada a través de una comunicación externa	Comité de PQA Líder del proceso involucrado	Registro de GESC-FOR-005 Acta de Reunión Y Comunicación Externa
8	Entregar la PQA gestionada al Coordinador de Calidad y Apelación Director General	El comité de PQA y líder del proceso debe entregar al Coordinador de Calidad y en caso de Apelación copia al Director General de la PQA debidamente diligenciada y con los anexos correspondientes como: comunicación externa de respuesta, soportes de análisis y/o evidencias de las acciones tomadas, en relación a la misma.	Líder del proceso involucrado	Registro de Comunicación externa , soporte y evidencias.



**PROCEDIMIENTO
DE PETICIONES, QUEJAS O
APELACIONES**

CÓDIGO	GESC-PRO-004
VERSIÓN	04
FECHA VERSIÓN	2019/09/10

9	Registrar el PQA	<p>Registrar en el documento <u>GESC-FOR-010 Planilla de PQA por mes y solución</u> cada PQA presentada, según:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Código PQA • Proceso • Nombre de la parte interesada • No. Documento parte interesada • Fecha (DD/MM/AAAA). • Descripción de la causa, la corrección y las acciones correctivas tomadas 	Coordinador de Calidad	Registro <u>GESC-FOR-010 Planilla de PQA por mes y solución</u>
10	Dar respuesta a Parte Interesada	<p>Enviar respuesta del PQA, y dejar constancia de notificación de la misma.</p> <p>En caso que la parte interesada no cuente con un correo electrónico, se debe hacer entrega de la respuesta en medio impreso, según comunicación externa.</p> <p>Finalmente se debe confirmar con la parte interesada el recibido de la respuesta, vía telefónica o personalmente.</p>	Coordinador de Calidad o encargado	Copia de Carta de respuesta al cliente o parte interesada en físico Registro E-mail de respuesta.
11	Brindar compensación a la Parte Interesada (PI)	<p>Dada la complejidad del PQA y el caso particular de la parte interesada, consultar el documento <u>GESC-FOR-012 Formato Tabla de Clasificación respuesta y resarcimiento de las Peticiones, quejas y Apelaciones</u></p> <p>En caso de considerarse repetitiva la situación con el cliente, se debe consultar con la gerencia si se requiere de algún mecanismo diferente al establecido para resarcir la situación.</p>	Coordinador de Calidad y APELACION: Director General.	Registro de quejas, respuesta a la queja, carta de autorización de la compensación.
12	Realizar el seguimiento a la satisfacción de la parte interesada.	<p>Monitorear una vez la satisfacción de la parte interesada que presento alguna PQA, mediante contacto telefónico o personal.</p>	Coordinador de Calidad y APELACION: Director General	Registro de la queja y el seguimiento diligenciado. Audio de llamada

	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS O APELACIONES	CÓDIGO	GESC-PRO-004
		VERSIÓN	04
		FECHA VERSIÓN	2019/09/10

13	Retroalimentar los resultados mensuales	Una vez enviado el informe de PQA, se debe realizar la retroalimentación pertinente en los grupos primarios de cada área.	Líderes de procesos	Acta de comité primario
14	Programar el comité de servicio al Cliente para la revisión del informe	Una vez al mes en el comité de servicio al Cliente se valida el informe y se realiza el seguimiento a las Acciones correctivas tomadas en cada uno de los PQA y sus resultados.	Coordinador de Calidad y APELACIÓN: Director General	Cronograma de comités
15	Analizar anualmente las estadísticas y eficacia de las acciones.	Realizar la revisión de las estadísticas y análisis del indicador de quejas del semestre correspondiente, verificando la eficacia de las acciones y proponiendo acciones correctivas, preventivas y de mejora.	Comité de PQA – Coordinador de Calidad	Acta del comité, indicadores, acciones correctivas, preventivas y de mejora.
16	FIN	Fin del Procedimiento		

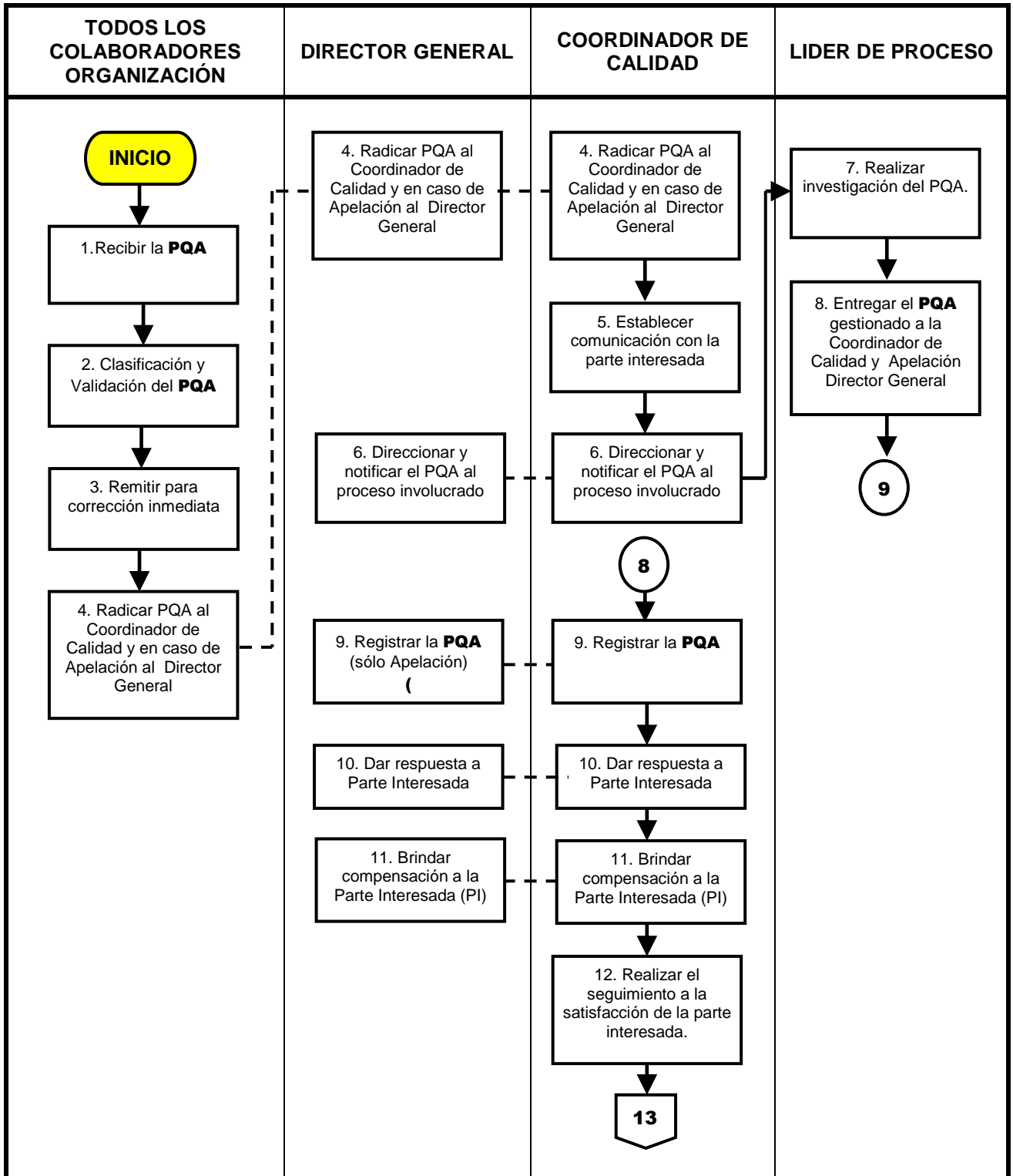
Nota. 1) EN EL ANALISIS QUE SE TIENE VERIFICAR LOS REGISTROS PREVIOS DE ACCIONES SIMILARES



PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS O APELACIONES

CÓDIGO	GESC-PRO-004
VERSIÓN	04
FECHA VERSIÓN	2019/09/10

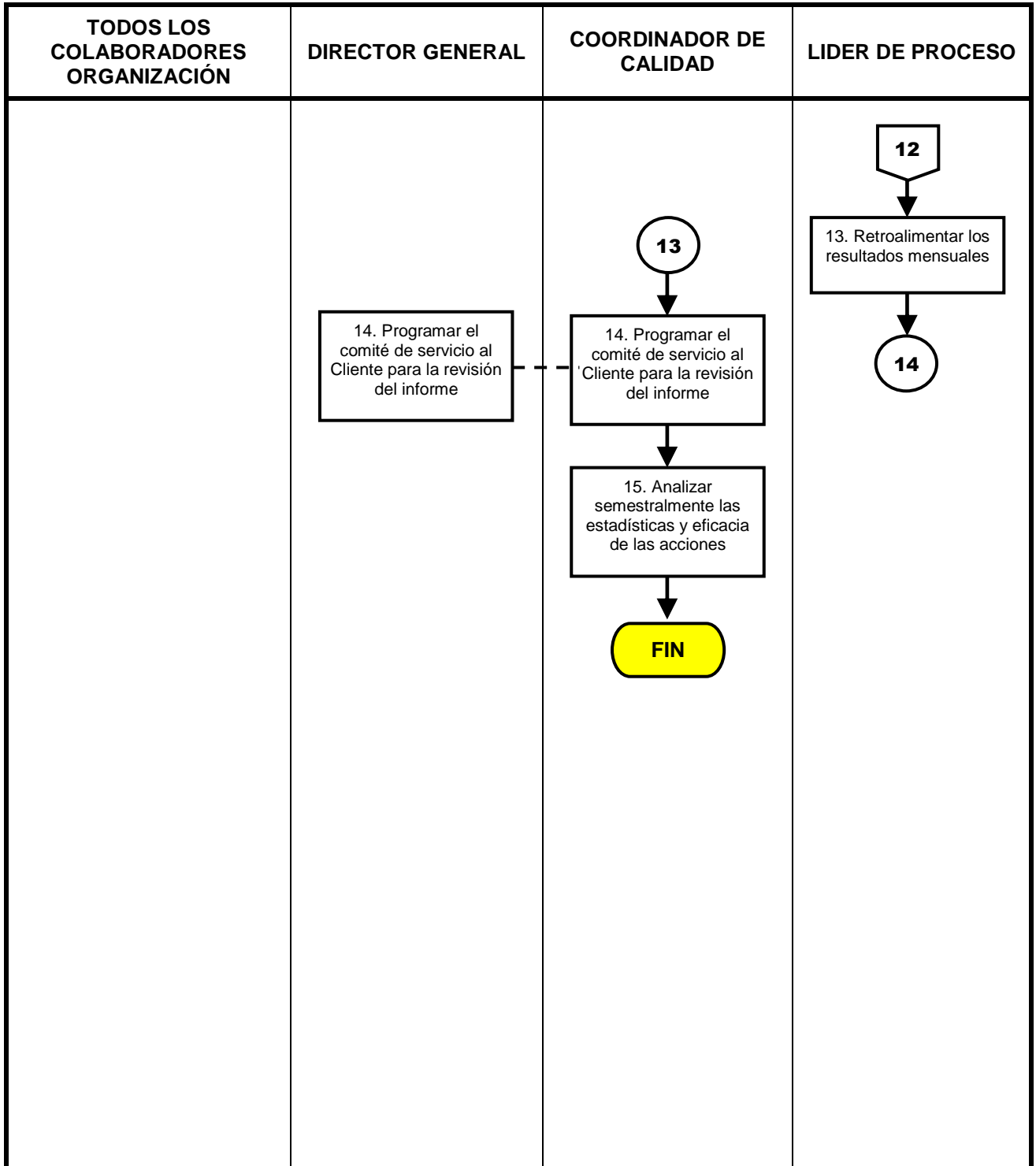
6.3. FLUJOGRAMA






**PROCEDIMIENTO
DE PETICIONES, QUEJAS O
APELACIONES**


CÓDIGO	GESC-PRO-004
VERSIÓN	04
FECHA VERSIÓN	2019/09/10



	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS O APELACIONES	CÓDIGO	GESC-PRO-004
		VERSIÓN	04
		FECHA VERSIÓN	2019/09/10

7. VERSIÓN Y APROBACIÓN DOCUMENTO

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DE VERSIONAMIENTO
01	2014/03/01	Elaboración de acuerdo a lineamientos de los documentos: <ul style="list-style-type: none"> • GESC-PR0-001 Procedimiento Control de Documentos y • GESC-PRO-002 Procedimiento Control de Registros. • ISO/IEC 17024:20212 (NTC-ISO/IEC 17024:2013) <u>numerales 9.8 Apelaciones contra decisiones de Certificación y 9.9 Quejas.</u>
02	2015/07/27	<ol style="list-style-type: none"> 1) Se cambia el nombre de procedimiento PQRASF por procedimiento de Quejas y Apelaciones PQA 2) Alcance se Sustituye la palabra PQRASF por QA 3) Responsabilidades se sustituye la palabra PQRASF por QA 4) Líder de proceso: Responsable de la respuesta a la queja, reclamo y sugerencia se eliminan las palabras reclamo y sugerencia y se adiciona la palabra Apelación. 5) Definiciones: PQRASF se sustituye por QA, se elimina la definición Felicitación, Reclamo, Sugerencia. 6) Numeral 6.1 Políticas generales. Se eliminan las definiciones de Petición, Reclamo, Sugerencia y Felicitación. Numeral 1,2,3,4,5,6,7,8,9,12 Se modifica la palabra PQRASF Por QA 7) 6.2 Detalle de actividades se sustituye la palabra PQRASF por QA 8) Numeral definiciones y términos se cambia la definición de queja
03	2015/11/19	<ol style="list-style-type: none"> 1) Se cambia nombre al procedimiento por procedimiento peticiones, quejas y apelaciones. 2) Se definen responsabilidades para el director general y coordinador técnico 3) Se adiciona las peticiones al procedimiento
04	2019/09/10	<ol style="list-style-type: none"> 1) Se incluye el comité de PQA en la actividad número 7 y se elimina el formato de respuesta GESC-FOR-009 Respuesta PQA y se indica que la respuesta se realiza a través de una comunicación externa.

	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS O APELACIONES	CÓDIGO	GESC-PRO-004
		VERSIÓN	04
		FECHA VERSIÓN	2019/09/10

	ELABORADO	REVISADO	APROBADO
CARGO	COORDINADOR TECNICO	COORDINADOR TECNICO	DIRECTOR GENERAL
APELLIDOS Y NOMBRES	ING. FERNANDO VELANDIA	ING. FERNANDO VELANDIA	ECON. SERGIO LOZANO
FIRMAS			

8. ANEXOS

- GESC-FOR-008 Recepción de la PQA (Petición, Queja y Apelación).
- GESC-FOR-009 Respuesta de PQA.
- GESC-FOR-010 Planilla de PQA por mes y solución.
- GESC-FOR-012 Tabla de Clasificación, Respuesta y Resarcimiento de las peticiones, quejas y apelaciones de la parte interesada.