



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.

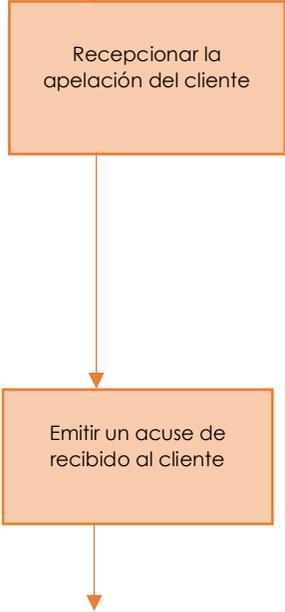
5. Condiciones generales

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



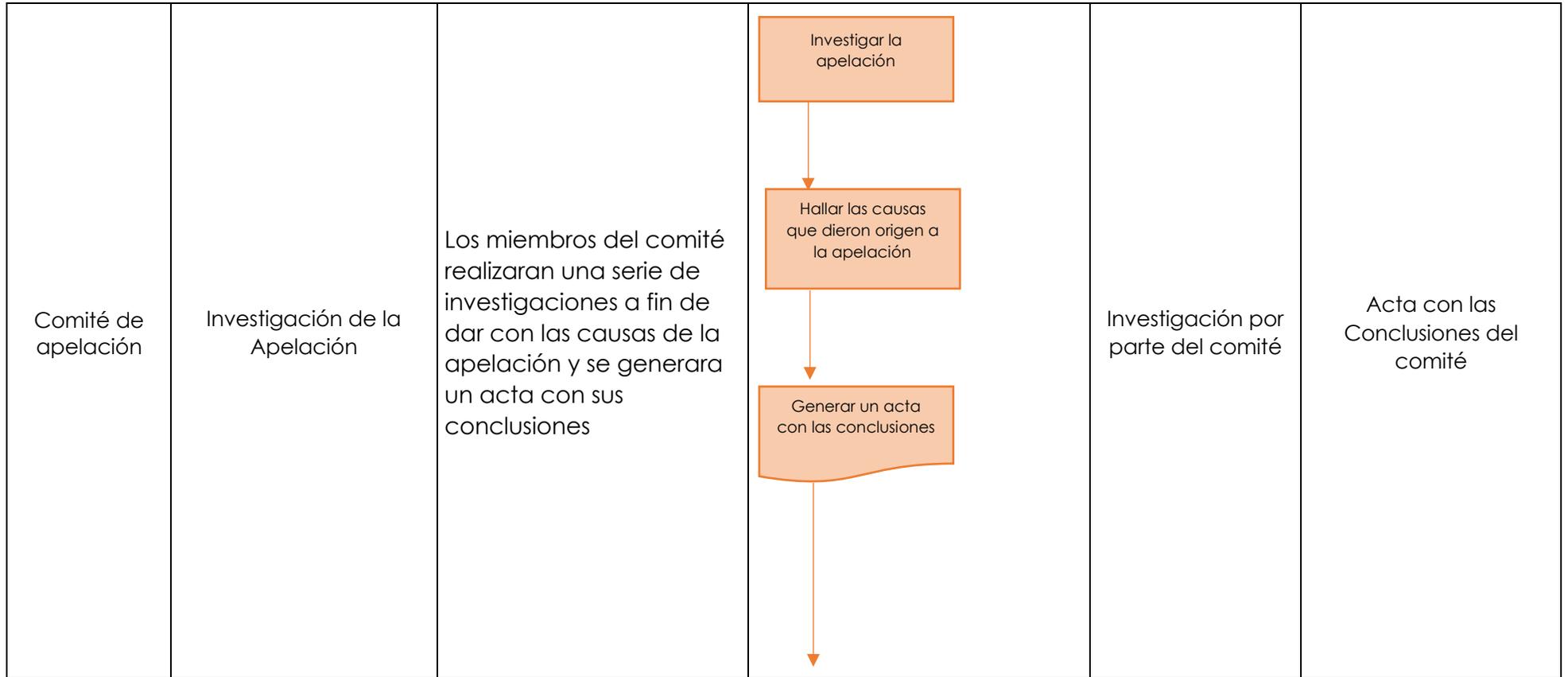
esto el Director técnico identificará si dicha información corresponde a las actividades de inspección de las cuales es responsable CCC inspecciones, en cuyo caso se dará por recibido formalmente la queja o apelación en un plazo no mayor a 3 días hábiles.

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	<p>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.</p> <p>La apelación deberá ser resuelta dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su presentación.</p>	 <pre>graph TD; A[Analizar la apelación] --> B[Convocar un comité]; B --> C[Validar la apelación]; C --> D[];</pre>	Análisis de la apelación	Validación de la apelación por 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)	<pre>graph TD; A[Resultados de la apelación] --> B[Comunicación con el cliente]; B --> C[Registrar los resultados de la apelación en el formato de apelación]; C --> D[];</pre>	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	Realizar una revisión por la dirección para realizar seguimiento a las apelaciones 	Apelación registrada	Revisión por parte de la gerencia
--	-------------	--	--	----------------------	-----------------------------------



Director técnico/ Gerente 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	<p>Documentar las acciones tomadas</p> 	Resultados de la apelación	Registro de las acciones tomadas documentadas
-----------------------------------	------------------	--	---	----------------------------	---



	Recepción de la Quejas y registro de la queja	<p>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.</p> <p>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</p>	<pre>graph TD; A[Recepcionar la queja emitida por el cliente] --> B[Emitir un acuse de recibido]; B --> C[Registrar la queja para darle tratamiento.];</pre>	Queja por parte del cliente	Recepción de la queja, emisión del acuse de recibido y registro de la queja.
--	---	--	--	-----------------------------	--



<p>Gerente General o Director de sistema de gestión/Rep de la gerencia</p>	<p>Análisis y validación de la queja</p>	<p>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.</p> <p>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.</p>	<pre>graph TD; A[Diligenciar el formato de quejas] --> B[Analizar si la causa procede o no y justificarlo]; B --> C{¿Es una queja contra el gerente?}; C -- SI --> D[Entregarla al director de sistema de gestión/rep a gerencia.]; C -- NO --> E[Validar la queja]; D --> E; E --> F[];</pre>	<p>Análisis de la queja</p>	<p>Validación de la queja por una persona no involucrada</p>
--	--	---	---	-----------------------------	--



	Investigación de la queja	<p>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.</p> <p>A la queja se le dará atención inmediata y se resolverá, definitivamente, dentro de los 15 días siguientes a su recepción.</p>	<pre>graph TD; A[Investigar las causas que originaron la queja] --> B[Generar un acta con las conclusiones]; B --> C[Brindar el tratamiento a la queja];</pre>	Investigación de la queja	Acta con las conclusiones
--	---------------------------	--	--	---------------------------	---------------------------



	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.	<p>Notificar formalmente al reclamante cuando haya finalizado el tratamiento.</p> <p>Cuestionar la satisfacción de la respuesta a la queja</p>	Resultados de la queja	Comunicación con el cliente
--	---------------------------------------	--	--	------------------------	-----------------------------



	Seguimiento	Se realiza seguimiento a la satisfacción del cliente en cuanto a la solución de la queja presentada.	<p>Realizar seguimiento a la satisfacción del cliente.</p>	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	<p>Documentar las acciones tomadas</p> 	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.