



---

# PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES

---

PR-GCV-05  
VERSION 02  
2025-11-20



## Tabla de contenido

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



## 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/ evaluación al organismo de reconsiderar la decisión que tomó relación con dicho ítem o cualquier decisión tomada sobre la certificación.
- **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, evaluaciones, atención o de una empresa cliente certificada.


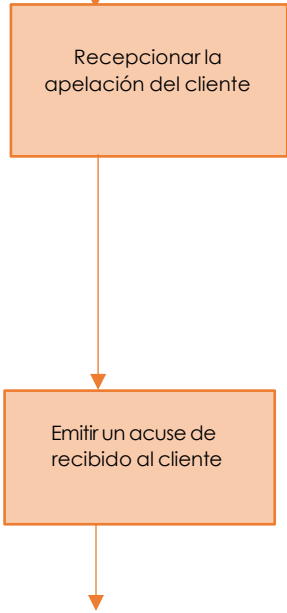
## 5. Condiciones generales

Inmediatamente después de una queja o apelación mediante el FO-GCV-25 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

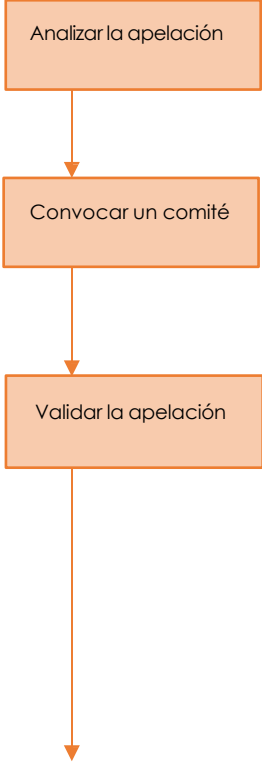


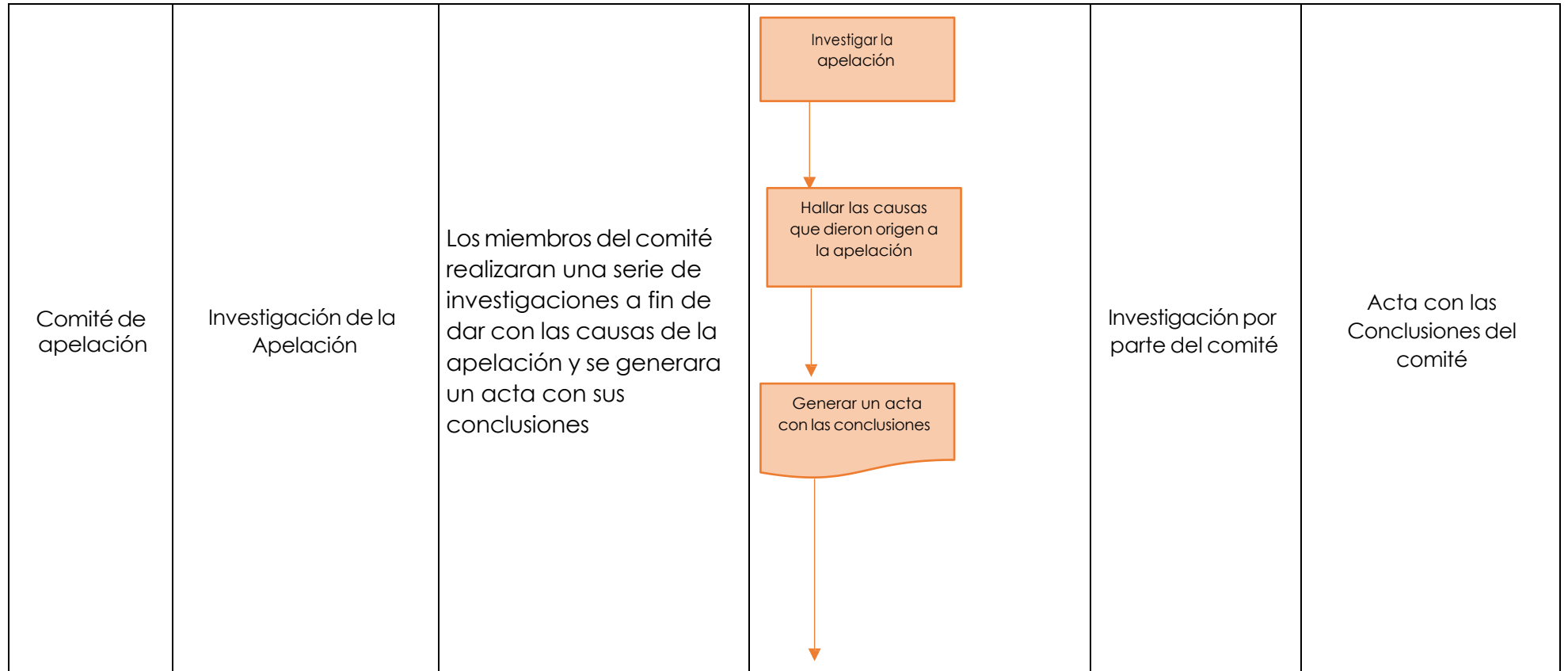
esto el Director técnico identificará si dicha información corresponde a las actividades de inspección de las cuales es responsable CCC, en cuyo caso se dará por recibido formalmente la queja o apelación en un plazo no mayor a 3 días hábiles.

## 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] --&gt; B[Convocar un comité]; B --&gt; C[Validar la apelación]; C --&gt; 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] --&gt; B[Comunicación con el cliente]; B --&gt; C[Registrar los resultados de la apelación en el formato de apelación]; C --&gt; 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
--	-------------	--	--	----------------------	-----------------------------------



<p>Director técnico/Ge-Rente general</p>	<p>Acciones tomadas</p>	<p>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>	<p>Documentar las acciones tomadas</p> 	<p>Resultados de la apelación</p>	<p>Registro de las acciones tomadas documentadas</p>
--	-------------------------	---	---	-----------------------------------	--



	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] --&gt; B[Emitir un acuse de recibido]; B --&gt; 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] --&gt; B[Analizar si la causa procede o no y justificarlo]; B --&gt; C{¿Es una queja contra el gerente?}; C -- SI --&gt; D[Entregarla al director de Sistema de gestión/rep a gerencia.]; C -- NO --&gt; E[Validar la queja]; D --&gt; E; E --&gt; 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] --&gt; B[Generar un acta con las conclusiones]; B --&gt; 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 evaluación/ 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. Documentos referenciados

- FO-GCV-20 Formato de quejas
- FO-GCV-21 Formato de apelaciones
- FO-GCV-22 Encuesta de Satisfacción
- FO-GCV-25 Acuse de recibido
- FO-GCV-23 Acta del comité de apelaciones

## 8. Anexos

N/A.



## 9. Anexos

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.
2	Laura Carbone Vergara Cargo: Director de Sistema de Gestión	Laura Carbone Vergara Cargo: Director de Sistema de Gestión	Erik Correa Visbal Cargo: Gerente General	2025-11-20	Se realiza la revisión del cuerpo del formato; no se generan cambios en el contenido. No obstante, se actualiza la versión del documento para efectos de control y trazabilidad del sistema de gestión.