

procedimiento de apoyo

PO-02

Gestión de quejas y apelaciones

Este documento es de manejo confidencial.

Pertenece a CERTICGLOBAL S.A.S. y no está permitida su reproducción total o parcial.

ÍNDICE

1. PROPÓSITO.....	3
2. ALCANCE.....	3
3. REFERENCIAS NORMATIVAS.....	3
4. DEFINICIONES.....	3
5. RESPONSABILIDADES.....	4
6. PROCEDIMIENTO.....	5
6.1 RECEPCIÓN Y REGISTRO.....	5
6.2 EVALUACIÓN PRELIMINAR.....	5
6.3 ANÁLISIS Y TRATAMIENTO.....	5
6.4 RESOLUCIÓN Y RESPUESTA.....	6
6.5 CIERRE Y SEGUIMIENTO.....	6
7. FORMULARIOS Y REGISTROS.....	6
8. ANEXOS.....	6

1. PROPÓSITO

Establecer el proceso que utiliza CERTIC GLOBAL para la recepción, registro, evaluación, tratamiento y resolución de quejas y apelaciones, asegurando que sean gestionadas de manera imparcial, confidencial, eficaz y oportuna, conforme a la ISO/IEC 17065, los criterios de acreditación aplicables y las mejores prácticas internacionales.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a todas las quejas y apelaciones relacionadas con:

- Actividades de certificación realizadas por CERTIC GLOBAL.
- Conducta del personal de CERTIC GLOBAL y de los auditores o evaluadores asociados.
- Decisiones tomadas por CERTIC GLOBAL respecto al otorgamiento, mantenimiento, suspensión, reducción o retiro de certificaciones.

No aplica a reclamaciones contractuales que deban resolverse por vías legales o comerciales externas.

3. REFERENCIAS NORMATIVAS

- ISO/I ISO/IEC 17065:2012 – Evaluación de la conformidad. Requisitos para organismos que certifican productos, procesos y servicios.
- ISO 10002:2018 – Gestión de la calidad. Satisfacción del cliente. Directrices para el tratamiento de quejas en las organizaciones.
- ISO 10003:2018 – Gestión de la calidad. Satisfacción del cliente. Directrices para la resolución de disputas externas a las organizaciones.
- Procedimiento PE-04 – Gestión de la imparcialidad.

4. DEFINICIONES

Queja: expresión de insatisfacción presentada por una persona u organización, relativa a las actividades de CERTIC GLOBAL, que espera una respuesta. (ISO/IEC 9000:2015, 3.6.9)

Apelación: solicitud presentada por un solicitante, cliente o licenciataria para que CERTIC GLOBAL reconsidere una decisión tomada respecto a su estado de certificación. (ISO/IEC 17000:2020, 8.6)

Reclamante/Apelante: persona u organización que presenta una queja o apelación.

Confidencialidad: obligación de proteger la información sensible recibida durante el proceso.

Imparcialidad: presencia de objetividad, asegurando que no existan conflictos de interés en la resolución.

Cliente: organización o persona responsable ante CERTIC GLOBAL de asegurar que los requisitos de certificación (incluyendo la conformidad continua del producto certificado) se cumplen.
(ISO/IEC 17065:2012, 3.1)

Reclamo: expresión de insatisfacción distinta a una queja o apelación, presentada por un cliente u otra parte interesada, respecto a los servicios prestados, que espera una respuesta o solución.
(adaptado de ISO 10002:2018)

Sugerencia: propuesta voluntaria presentada por un cliente u otra parte interesada para mejorar los procesos, servicios o comunicación de CERTIC GLOBAL.

Denuncia: comunicación mediante la cual un cliente, parte interesada o tercero informa sobre un incumplimiento grave, fraude, falta ética o irregularidad relacionada con las actividades de CERTIC GLOBAL o de sus clientes certificados.

5. RESPONSABILIDADES

Gerencia General

- Aprobar la política de gestión de quejas y apelaciones.
- Resolver apelaciones cuando corresponda a decisiones estratégicas o críticas.

Director de Calidad

- Administrar el registro, evaluación y seguimiento de quejas y apelaciones.
- Designar al responsable del análisis y resolución de cada caso.
- Verificar la eficacia de las acciones tomadas.

Director de Certificación

- Resolver las quejas y apelaciones relacionadas con decisiones técnicas de certificación, salvo que implique un conflicto de interés.
- Coordinar la implementación de acciones correctivas.

Comité de Supervisión (cuando aplique)

- Participar en la revisión de casos complejos que puedan comprometer la imparcialidad.

Personal de CERTIC GLOBAL

- Informar de inmediato cualquier queja o apelación recibida.
- Colaborar en la recolección de información y ejecución de acciones correctivas

6. PROCEDIMIENTO**6.1 Recepción y registro**

Las quejas y apelaciones pueden recibirse por escrito (correo electrónico, formulario, carta) o verbalmente (reunión, llamada), y deben registrarse en el Formulario *FPO-02-01 Presentación de quejas, reclamaciones o sugerencias*, o *FPO-02-02 Presentación de apelación*, según corresponda.

El Director de Calidad acusa recibo formal al reclamante/apelante dentro de un plazo máximo de 5 días hábiles (ver Anexo A).

En el formulario *FPO-02-03 Listado de Quejas y Apelaciones recibidas*, el Director de Calidad, registrará el histórico de todas las quejas y apelaciones recibidas.

El Director de Calidad registrará todas las quejas y apelaciones recibidas directamente, según corresponda, en los formularios:

- *FPO-02-04 Gestión de quejas*, o
- *FPO-02-05 Gestión de apelaciones*.

Estos formularios constituyen el registro maestro y el histórico oficial de las quejas y apelaciones gestionadas por CERTIC GLOBAL.

6.2 Evaluación preliminar

Se abre el tratamiento de la queja a través del formulario *FPO-02-04 Gestión de quejas* o *FPO-02-05 Gestión de apelaciones*, según corresponda.

Se revisa si la queja o apelación está relacionada con actividades de certificación de CERTIC GLOBAL.

Si no es competencia del organismo, se notifica al reclamante.

6.3 Análisis y tratamiento

El caso se asigna a un responsable o comité que no esté involucrado en la actividad objeto de la queja o apelación, garantizando la imparcialidad.

Se recopila y verifica toda la información relevante.

Se determinan causas, acciones correctivas y/o decisiones de reconsideración.

Cuando sea necesario la Dirección de Calidad solicitará la intervención de la Gerencia General, el Comité de Supervisión o asesoría legal o técnica especializada en la definición de las acciones a tomar.

6.4 Resolución y respuesta

La resolución se documenta y se comunica formalmente al reclamante/apelante, a través del formulario *FPO-02-06 Notificación formal de resolución*, o de un oficio de CERTIC GLOBAL.

Para las apelaciones, la decisión final debe ser tomada por una persona o comité diferente al que tomó la decisión inicial.

El plazo máximo de resolución no debe superar 30 días calendario, salvo casos justificados.

6.5 Cierre y seguimiento

El Director de Calidad asegura la implementación de las acciones correctivas, si existieran, y verifica su eficacia.

El caso se da por cerrado una vez que la acción correctiva se ha implementado y el reclamante ha recibido la respuesta.

Con el propósito de asegurar la eficacia del proceso de gestión de quejas y apelaciones, así como de promover la mejora continua, la Dirección de Calidad aplicará una encuesta de satisfacción al reclamante al cierre del caso. Esta retroalimentación permitirá identificar fortalezas, debilidades y posibles acciones correctivas o preventivas.

Todos los registros se archivan conforme al *PA-01 Control de documentos y registros*.

7. FORMULARIOS Y REGISTROS

FPO-02-01	Presentación de quejas, reclamaciones o sugerencias
FPO-02-02	Presentación de apelación
FPO-02-03	[void]
FPO-02-04	Gestión de quejas

- FPO-02-05 Gestión de apelaciones
FPO-02-06 Notificación formal de resolución

8. ANEXOS

Anexo A Ejemplo de acuse de recibo formal al reclamante/apelante.

Inicio → Recepción → Registro → Evaluación preliminar → Análisis y tratamiento → Resolución y respuesta → Cierre y seguimiento → Archivo y conservación

----- fin del documento -----

REGISTRO DE CAMBIOS			
Versión	Numeral	Descripción del cambio	Disparador
v2.0.0	todos	Revisión completa del sistema	Auditoría documental externa
V2.1.0	6.1	Se elimina FPO-02-03 Listado de Quejas y Apelaciones, ya que formularios FPO-02-04 Gestión de quejas y FPO-02-05 Gestión de apelaciones tiene la función del primer formulario mencionado.	Revisión interna