



**SISTEMA DE GESTIÓN
QUEJAS Y APELACIONES**

Código: CP-PR-06

Versión: 5

Fecha: 2023-04-17

DOCUMENTO CONTROLADO

DIVULGACIÓN DEL DOCUMENTO

NOMBRE	CARGO	FECHA	FIRMA

TABLA DE MODIFICACIONES

VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	RESPONSABLE
1	2016-09-09	Elaboración inicial	Director de calidad
2	2016-12-30	Modifica encabezado	Director de calidad
3	2017-03-23	Incluye en el Núm. 4.1.1 y 4.2.2 diligenciar formulario página web	Director de calidad
4	2017-06-28	Se cambia encabezado	Director de calidad
5	2023-04-17	Se incluye numeral 4.4.2 Medios para la radicación una queja o apelación	Director de calidad

ASIGNACIÓN	NOMBRE	CARGO	FIRMA	FECHA
ELABORÓ	Alexander Tocarruncho	Director de calidad		
APROBÓ	Angelica Rodriguez	Gerente		

1. OBJETIVO

Garantizar que toda queja o apelación será investigada y evaluada con total imparcialidad y confidencialidad, sin dar lugar a ningún tipo de discriminación dando respuesta de acuerdo con las decisiones tomadas.

2. ALCANCE

Este documento acoge el proceso y personal involucrado en la respuesta de las quejas y apelaciones recibidas.

3. DEFINICIONES

- **CONFLICTO DE INTERESES:** Situación en la cual, por causa de otras actividades o relaciones, la imparcialidad en el desempeño de las actividades de validación y/o verificación está o podría estar comprometida
- **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.
- **QUEJA:** expresión de insatisfacción, diferente de la apelación, presentada por una persona u organización a un organismo de certificación, relacionada con las actividades de dicho organismo, para la que se espera una respuesta.
- **EVIDENCIA:** Evidencia objetiva de datos que respaldan la existencia o veracidad de algo. Hechos obtenidos mediante el proceso de observación, medición, prueba u otros medios.
- **SUGERENCIA:** Cualquier recomendación o comentario que sea recibido y cuyo propósito sea la mejora de los servicios o actividades realizadas por el organismo de certificación.
- **ACCIÓN CORRECTIVA:** Acción tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.

4. DESARROLLO DEL DOCUMENTO

4.1 PRESENTACIÓN DE LA QUEJA

La Queja es presentada por un cliente u otras partes que tengan que ver con las actividades del organismo de certificación de personas.

4.1.1 RADICACIÓN DE LA QUEJA

El director de calidad debe recibir la Queja de la cliente diligenciada en el Formato Quejas y Apelaciones CP-F-11 o diligenciar el formulario de página web www.eccomsas.com pestaña (Quejas y apelaciones)

4.1.2 ANÁLISIS DE LA QUEJA

- El responsable del proceso afectado determina si existe razón o no para la interposición de la Queja.
- Si existe razón válida para la queja, se realiza un análisis que satisfaga las expectativas del cliente, implementando las acciones correctoras pertinentes. Es necesario realizar el informe respectivo y dejar constancia del cierre de este.
- Luego de implementar la acción correctora se debe iniciar una acción correctiva y/o preventiva, teniendo en cuenta lo descrito en el procedimiento Acciones Preventivas y Correctivas CP-PR-03
- Todas las Quejas se consideran información de entrada para el proceso de revisión por la dirección.

4.2 APELACIONES

4.2.1 PRESENTACIÓN DE LA APELACIÓN

La apelación es presentada por un cliente u otras partes que no están de acuerdo con el juicio emitido en las actividades de evaluación.

4.2.2 RADICACIÓN DE LA APELACIÓN

El director de calidad debe recibir la apelación, diligenciada en el formato Quejas y Apelaciones CP-F-11 o diligenciar el formulario de página web www.eccomsas.com pestaña (Quejas y apelaciones).

4.2.3 ANÁLISIS DE LA APELACIÓN

El director de calidad determina si es catalogada como una apelación según lo establecido en la NTC ISO IEC 17024:2013.

Si se determina que no es una apelación, se tipifica como una Queja y se retorna al numeral

Si se determina que es una apelación, se da inicio con la acción correctiva y/o preventiva respectiva, teniendo en cuenta lo descrito en el procedimiento Acciones Preventivas y Correctivas CP-PR-03.

Toda apelación es una entrada para el proceso de revisión por la dirección.

4.3 CONFIDENCIALIDAD

La información o documentación que el cliente haya proporcionado a ECCOM S.A.S., para efecto de la apelación o queja será mantenida bajo estricta confidencialidad.

ECCOM S.A.S., no permitirá, salvo si lo requiere la ley o el organismo de acreditación, que la información sea fotocopiada o abierta a una tercera persona sin previo consentimiento por escrito del cliente (la aprobación por parte del cliente se podrá evidenciar mediante la impresión de un correo electrónico).

4.4 GENERALIDADES DEL PROCESO

Establece como política, de quejas y apelaciones realizar el exhaustivo análisis y seguimiento que conlleve a la generación de soluciones eficientes y eficaces que permita eliminar la causa raíz y la prevención de la ocurrencia nuevamente, para garantizar la eficacia de nuestros servicios

- La presentación, la investigación y la decisión relativa a las apelaciones no da lugar a acciones discriminatorias contra el apelante.
- Si la apelación y/o queja no tienen remitente, ECCOM S.A.S., se reserva el derecho de dar seguimiento.
- Únicamente se tramitan las apelaciones y quejas, recibidas de forma justificada y con soportes de esta por parte de clientes, autoridades, consumidores, otras personas, empresas u organizaciones.
- Las apelaciones solo se recibirán máximo 15 días calendario luego de la entrega del Informe de resultados.

4.4.1 TIEMPOS

Quejas:

- a. 5 días hábiles para dar respuesta al cliente de la validación y revisión.
- b. 5 días hábiles para Investigar, implementar, hacer seguimiento y asegurar que se han tomado las correcciones necesarias.
- c. 5 días hábiles para revisar si las acciones correctivas fueron apropiadas.
- d. Total, de 15 días hábiles máximo para notificar al cliente formalmente cuando ha finalizado el proceso y tratamiento de su queja.

Apelaciones:

- a. 5 días hábiles para respuesta al cliente de la validación y revisión.
- b. 10 días hábiles para Investigar, implementar, hacer seguimiento y asegurar que se han tomado las correcciones necesarias.
- c. 10 días hábiles para revisar si las acciones correctivas fueron apropiadas.
- d. Total, de 25 a 30 días hábiles máximo para notificar al cliente formalmente cuando ha finalizado el proceso y tratamiento de su queja y/o apelación.

Dependiendo la complejidad de la acción interpuesta por el cliente, puede variar los días para poder resolver la apelación.

- El gerente acusa recibo de la apelación y/o queja y proporciona al apelante los informes del avance y el resultado.
- La decisión para comunicar al apelante o queja se toma, revisa y aprueba, por una o más personas que no hayan estado involucradas previamente en el objeto de la apelación.
- La decisión tomada en respuesta a las quejas y apelaciones interpuestas será unánime y de carácter irrevocable. En caso de que la apelación de a favor del cliente, ECCOM S.A.S., asumirá el costo de esta, pero si se diera en contra, la organización se reserva el derecho de asumir o aplicar el costo de la apelación al cliente.
- En caso de presentarse alguna apelación, ECCOM S.A.S., podrá contratar los servicios legales de un abogado que ejerza la defensa, siempre y cuando se requieran. Los escritos legales del abogado serán considerados como los registros y la emisión del concepto se le considerará como la documentación de la acción tomada y su efectividad. Se mantendrá informado a la instancia correspondiente, acerca del estado en el proceso de resolución de la apelación. Los plazos para resolver la apelación y/o disputa que presenten los interesados, serán de acuerdo con lo establecido.
- El gerente de ECCOM S.A.S., garantizará que la(s) personas(s) involucrada(s) en la apelación o queja, no serán asignadas para atenderlas.

4.4.2 MEDIOS PARA LA RADICACION UNA QUEJA O APELACION

El OCP cuenta con dos medios para que un solicitante, candidato, persona certificada o parte interesada pueda interponer una queja o apelación las cuales se encuentran en la página web www.eccomsas.com pestaña (Quejas y apelaciones) son:

- Descargar en la página web el formulario formato de Quejas y Apelaciones CP-F-11 el cual podrá ser diligenciado por la parte interesada para interponer un queja o apelación y enviar al correo corporativo del OCP calidad@eccomsas.com el cual se indica en la misma página.
- Diligenciar el formulario que se encuentra en la página web se le solicitara una información la cual debe ser diligenciado en su totalidad para poder darle el trámite correspondiente darle enviar llegara un correo automático a los correos corporativos del OCP calidad@eccomsas.com y con copia al correo contacto@eccomsas.com.
- El OCP deberá garantizar cada seis meses que estos medios para interponer de una queja o apelación se encuentren funcionando o el formato de Quejas y Apelaciones CP-F-11 para descarga se ha la versión vigente se verificara esta revisión con el formato CP-F-61 Registro de actualización de página web.

5 ANEXOS

- Formato de Quejas y Apelaciones CP-F-11
- Procedimiento Acciones Preventivas y Correctivas CP-PR-03.
- Registro de actualización de página web CP-F-61