

	<b>TRATAMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES</b>	<b>P-01</b>
		<b>Fecha</b> <b>2023/03/21</b>
		<b>Versión 01</b>
		<b>Pág. 1 de 11</b>

## 1. OBJETIVO

Describir la metodología establecida por el Organismo Certificador de Personas CRC RENEVA para dar solución a las apelaciones y quejas de los clientes que se encuentran dentro del campo de actividad de certificación.

## 2. ALCANCE

El procedimiento aplica a las actividades que tienen relación directa con los clientes de CRC RENEVA, como organismo de certificación de personas.

## 3. RESPONSABILIDADES

Las responsabilidades se encuentran descritas en el M-01 Manual de Funciones.

## 4. DEFINICIONES

- **Apelación:** Solicitud del proveedor del objeto de evaluación de la conformidad al Organismo Certificador (de evaluación de la conformidad), de reconsiderar la decisión que tomó en relación con dicho objeto.
- **Queja:** Expresión de insatisfacción, diferente de la apelación, presentada por una persona u organización al Organismo Certificador (de evaluación de la conformidad), relacionada con las actividades de dicho organismo, para las que se espera una respuesta del Organismo Certificador de Sistemas de Gestión.
- **Reclamante:** Persona, organización o su representante, que expresa una queja.
- **Sugerencia:** Insinuación para corregir la forma de realizar una actividad.
- **Cliente:** Organización o persona que recibe un producto.
- **Satisfacción del cliente:** Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.
- **Retroalimentación:** Opiniones, comentarios y muestras de interés acerca de los productos o el proceso de tratamiento de las quejas.
- **Objetivo <tratamiento de las quejas>:** Algo que se busca o persigue, relativo al tratamiento de las quejas.
- **Política <tratamiento de las quejas>:** orientación e intenciones generales de la organización, relativas al tratamiento de las quejas, tal como se expresan formalmente por la alta dirección.
- **Proceso:** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

### Aprobado por

Nombre: Christian Noguera  
Cargo: Director de Calidad  
Fecha: 21/03/2023



	<b>TRATAMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES</b>	<b>P-01</b>
		<b>Fecha</b> <b>2023/03/21</b>
		<b>Versión 01</b>
		<b>Pág. 2 de 11</b>

## 5. DOCUMENTO DE REFERENCIA

- **NTC-ISO/IEC 17024: 2013.** Requisitos generales para los organismos que realizan certificación de personas.

## 6. CONDICIONES GENERALES

### POLÍTICA DE QUEJAS, RECLAMOS Y APELACIONES

Para CRC RENUÉVA, el sentido de justicia, equidad, imparcialidad y transparencia en los resultados de las evaluaciones y certificaciones que desarrolla y otorga, es fundamental para la confianza de los solicitantes, candidatos y personas certificadas, por ello el Gerente del organismo de certificación ha establecido:

- Que cualquier solicitante, candidato o persona certificada que no esté de acuerdo con los resultados de las evaluaciones o decisiones del proceso de certificación puede presentar una apelación, reclamo o queja de estos.
- Definir los procedimientos y mecanismos para la resolución, tratamiento, manejo de información, respuesta a quejas, reclamos y apelaciones.
- Velar por la imparcialidad, independencia, integridad y confiabilidad en la recepción y tratamiento de las apelaciones, reclamos o quejas presentados, facilitando el acceso para la recepción de esta.

Que todo personal que participe en el comité de quejas y apelaciones deberá ser diferente al personal involucrado en la queja y/o apelación, con el propósito de garantizar imparcialidad y objetividad en el proceso del tratamiento y gestión de esta.

### Comité de quejas y apelaciones

El comité de quejas y apelaciones será conformado una vez se radique una queja y/o apelación y la administración será quien seleccione los integrantes los cuales no deben estar relacionados con dicha queja y/o apelación.

## 7. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

### 7.1 APELACIONES

#### 7.1.1 Proceso de apelaciones

<b>OBJETIVO</b>	Definir las estrategias y actividades para recibir, evaluar y tomar decisiones relativas a las apelaciones.
<b>ALCANCE</b>	El proceso de Certificación: Solicitud, evaluación □ exámenes, decisión de la certificación, suspensión y retiro de la certificación.
<b>RESPONSABLE</b>	Gerente/Director de Calidad/ Comité de Quejas y/o Apelaciones.

**Copia controlada. La impresión de este documento se considera copia no controlada.**

CICLO	PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTE
<b>PLANEAR</b>	Procesos del Organismo de Certificación de Personas	Información de las situaciones que pueden generar una apelación. Estructura del Comité de Quejas y/o Apelaciones	Creación del Comité de Quejas y/o Apelaciones. Definir Actividades del Comité de Quejas y/o Apelaciones	Acta de Comité de Quejas y/o Apelaciones. Procedimiento de Quejas y/o Apelaciones	Proceso de Quejas y/o Apelaciones
<b>HACER</b>	Proceso de Certificación	Divulgación de proceso de tratamiento de Apelaciones	Publicar y Divulgar la información correspondiente al tratamiento de las apelaciones	Cartelera(s) informativa(s) y/o Pendón(s)	Usuario
	Proceso de Certificación	Formato de Quejas y/o Apelaciones Encuesta de Satisfacción de Cliente	Recibir la Apelación	Apelación Diligenciada	Proceso de Certificación
	Proceso de Quejas y/o Apelaciones	Apelación Diligenciada	Validar la Apelación	Apelación Validada	Proceso de Certificación
	Proceso de Quejas y/o Apelaciones	Testimonios	Investigación de la Apelación	Resultados de la Investigación	Proceso de Certificación
	Proceso de Quejas y/o Apelaciones	Resultados de la Investigación	Tratamiento de la Apelación	Acciones, Correcciones y/o Oportunidades de Mejora	Proceso de Certificación
<b>VERIFICAR</b>	Director de Calidad	Indicadores del proceso # quejas y/o apelaciones Tiempo de Respuesta	Análisis de Datos (Indicadores)	Acciones y/o Decisiones	Sistema de Gestión
	Gestión de Mejora	Acciones, Correcciones y/o	Seguimiento de las Acciones	Acciones Eficaces	Sistema de Gestión

	<b>TRATAMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES</b>	<b>P-01</b>
		<b>Fecha</b> <b>2023/03/21</b>
		<b>Versión 01</b>
		<b>Pág. 4 de 11</b>

CICLO	PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTE
		Oportunidades de Mejora			
	Sistema de Gestión	Formato quejas	Enviar formato de quejas, análisis de quejas y tratamiento de las quejas	Notificación y respuesta al cliente	Cliente externo
<b>ACTUAR</b>	Cliente externo	Quejas, encuestas de satisfacción del cliente	Acciones de mejora del servicio	Acciones Correctivas (si aplica)	Cliente externo Alta Dirección
	Sistema de Gestión	Auditoría interna al proceso, Análisis tendencia de Indicadores del proceso	Acciones Correctivas, Riesgos	Mejora del proceso	Cliente externo Alta Dirección
	Gestión comercial	Revisión del proceso comercial	Análisis y cambios a proceso comercial	Desempeño y mejora del proceso	Sistema de Gestión de Planificación gerencial

<b>REQUISITOS LEGALES Y OTROS ASOCIADOS AL PROCESO</b>	Resolución 0217 de 2014 Artículo 11 – numeral 13.
<b>REQUISITOS NORMATIVOS</b>	Numeral 9.8. 9.8.1 al 9.8.7 de la Norma NTC ISO/IEC 17024:2013
<b>DOCUMENTO</b>	Procedimiento de Tratamiento de Quejas y/o Apelaciones
<b>REGISTROS</b>	Registro Seguimiento, Registro de Quejas y/o Apelaciones
<b>PROCESOS DE SOPORTE</b>	Proceso de Certificación
<b>PARAMETROS DE MEDICION Y SEGUIMIENTO</b>	Acciones Correctivas a partir de las apelaciones
<b>RECURSOS TECNOLOGICOS</b>	Tecnológicos, Computador, impresora. Locativos, oficina escritorio, insumos de oficina.

**Copia controlada. La impresión de este documento se considera copia no controlada.**

	<b>TRATAMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES</b>	<b>P-01</b>
		<b>Fecha</b> <b>2023/03/21</b>
		<b>Versión 01</b>
		<b>Pág. 5 de 11</b>

### 7.1.2 Procedimiento de apelaciones

Cuando un Cliente (solicitante, candidato y/o persona certificada) se encuentra no conforme con las decisiones tomadas por el Organismo Certificador de Personas CRC RENEVA. Puede presentar una apelación manifestando su no acuerdo y esta debe ser debidamente fundamentada. Se puede presentar apelación en la solicitud por ejemplo datos personales, información precisa por parte del Organismo de Certificación de Personas, también se puede presentar apelación durante el proceso de evaluación (exámenes), si la persona no tiene la información de sustento a la mano, puede traer la evidencia, de acuerdo a la actividad que esté involucrada en el proceso de apelación, de igual forma apelar esta decisión, en los casos en los cuales el usuario no esté de acuerdo con el concepto emitido por el certificador y después de haber pasado por el proceso de evaluación. Para esto el organismo debe diligenciar el formato **F-05 Acción Correctiva y de mejora**, la cual se debe interponer inmediatamente al recibo de la notificación de la decisión tomada y si el cliente no presenta el recurso, se entiende que acepta la decisión sin lugar a posteriores procesos de apelación.

#### 7.1.2.1 Tratamiento de las apelaciones

- I. El cliente presenta la apelación puede ser por escrito, por medio de la página web o por medio del aplicativo móvil diligenciando el **F-07 Recepción y Tratamiento De Quejas y/o Apelaciones**, el cual es suministrado por la persona que entrega el resultado de las pruebas.
- II. Quien recibe la apelación informa y la remite al Director de Calidad, quien confirma la información con el cliente y valida que la apelación proviene del mismo, después de realizar esta actividad y determinar la validez de la Apelación.
- III. El Administrador tiene la responsabilidad de iniciar la investigación respectiva para dar tratamiento a la apelación, analizar el concepto de la apelación y se remite a los registros pertinentes que tienen relación con el caso y realiza las consultas al usuario, recolecta toda esta información y la presenta al Comité de Quejas y Apelaciones en los casos tales como, por ejemplo: existencia de una o más diferencias en los criterios aplicados, y/o todo concepto emitido por el profesional o por algún empleado del Organismo Certificador de Personas CRC RENEVA y las pruebas en la documentación del proceso de certificación, los cuales validan la apelación.
- IV. Una vez comunicada la aceptación de la apelación por parte del Administrador, ésta debe registrarse con la información de apoyo y con un código de identificación de esta, todas las quejas y apelaciones se registran en **F-07 Recepción y Tratamiento De Quejas y/o Apelaciones**.
- V. La recepción de cada apelación debe ser reconocida al apelante antes de (10) diez días, Si es aceptada o no y los motivos en caso de que no sea aceptada.
- VI. Los integrantes del Comité de Quejas y Apelaciones se reúnen nuevamente quienes no deben estar implicados en la(s) causa(s) de la apelación, estudian y revisan los resultados relacionados y toman las decisiones respecto a las acciones que se tomaran en respuesta a ella, se darán informes parciales del avance del proceso de la apelación a El Organismo Certificador de Personas CRC RENEVA, estas acciones no deben ser discriminatorias contra el apelante y deberán documentarse en el **F-07 Recepción y Tratamiento De Quejas y/o Apelaciones**, posteriormente se elabora un oficio con la respuesta al apelante en donde le notifican la finalización del proceso para el tratamiento de la apelación de los resultados y las decisiones tomadas, el tiempo de respuesta no debe ser mayor a treinta (30) días calendario y se conservará el registro del informe de acuerdo a lo establecido en el control de registros.

	<b>TRATAMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES</b>	P-01
		<b>Fecha</b> 2023/03/21
		<b>Versión 01</b>
		<b>Pág. 6 de 11</b>

## 7.2 QUEJAS

### 7.2.1 Proceso de quejas

Cuando un cliente/ usuario se encuentra insatisfecho(a) con la prestación del servicio en el Organismo Certificador de Personas, CRC RENEVA, puede presentar una queja.

<b>OBJETIVO</b>	Definir las estrategias y actividades para recibir, evaluar y tomar decisiones relativas a las quejas.
<b>ALCANCE</b>	El proceso de Certificación: Solicitud, evaluación □ exámenes, decisión de la certificación, suspensión y retiro de la certificación.
<b>RESPONSABLE</b>	Gerente/Director Administrativo/ Comité de Quejas y/o Apelaciones.

CICLO	PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTE
<b>PLANEAR</b>	Procesos del Organismo de Certificación de Personas	Información de las situaciones que pueden generar una queja y/o apelación. Estructura del Comité de Quejas y/o Apelaciones	Creación del Comité de Quejas y/o Apelaciones Definir Actividades del Comité de Quejas y/o Apelaciones	Acta de Comité de Quejas y/o Apelaciones Procedimiento de Quejas y/o Apelaciones	Proceso de Quejas y/o Apelaciones
<b>HACER</b>	Proceso de Certificación	Divulgación de proceso de tratamiento de las quejas	Publicar y Divulgar la información correspondiente al tratamiento de las quejas	Cartelera(s) informativa(s) y/o Pendón (es)	Usuario
	Proceso de Certificación	Formato de Quejas y/o Apelaciones Encuesta de Satisfacción de Cliente	Recibir la Queja	Queja Diligenciada	Proceso de Certificación
	Proceso de Quejas y/o Apelaciones	Queja Diligenciada	Validar la Queja	Queja Validada	Proceso de Certificación

**Copia controlada. La impresión de este documento se considera copia no controlada.**

CICLO	PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTE
	Proceso de Quejas y/o Apelaciones	Testimonios	Investigación de la Queja	Resultados de la Investigación	Proceso de Certificación
	Proceso de Quejas y/o Apelaciones	Resultados de la Investigación	Tratamiento de la Queja	Acciones, Correcciones	Proceso de Certificación
<b>VERIFICAR</b>	Gestión comercial	Indicadores del proceso # quejas y/o apelaciones Tiempo de Respuesta	Análisis de Datos	Acciones y/o Decisiones	Sistema de Gestión
	Gestión de Mejora	Acciones, Correcciones	Seguimiento de las Acciones	Acciones Eficaces	Sistema de Gestión
	Sistema de Gestión	Formato quejas	Enviar formato de quejas, análisis de quejas y tratamiento de las quejas	Notificación y respuesta al cliente	Cliente externo
<b>ACTUAR</b>	Cliente externo	Quejas, encuestas de satisfacción del cliente	Acciones de mejora del servicio	Acciones Correctivas (si aplica)	Cliente externo Gerencia
	Sistema de Gestión	Auditoría interna al proceso, Análisis de tendencia de Indicadores del proceso	Acciones Correctivas, Riesgos	Mejora del proceso	Cliente externo Gerencia
	Gestión comercial	Revisión del proceso comercial, Revisión Gerencial	Análisis y cambios a proceso comercial	Desempeño y mejora del proceso	Sistema de Gestión Planificación gerencial

	<b>TRATAMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES</b>	<b>P-01</b>
		<b>Fecha</b> <b>2023/03/21</b>
		<b>Versión 01</b>
		<b>Pág. 8 de 11</b>

<b>REQUISITOS LEGALES Y OTROS ASOCIADOS AL PROCESO</b>	Resolución 0217 de 2014 Artículo 11 – numeral 13.
<b>REQUISITOS NORMATIVOS</b>	Numeral 9.9. 9.9.1 al 9.9.10 de la Norma NTC ISO/IEC 17024:2013
<b>DOCUMENTO</b>	Procedimiento de Tratamiento de Quejas y/o Apelaciones
<b>REGISTROS</b>	Registro Seguimiento, Registro de Quejas y/o Apelaciones
<b>PROCESOS DE SOPORTE</b>	Proceso de Certificación
<b>PARAMETROS DE MEDICION Y SEGUIMIENTO</b>	Acciones Correctivas a partir de las apelaciones
<b>RECURSOS TECNOLOGICOS</b>	Tecnológicos, Computador, impresora. Locativos, oficina escritorio, insumos de oficina.

## 7.2.2 Procedimiento de queja

### 7.2.2.1 Recepción de la queja

El Organismo Certificador de Personas CRC RENEVA, dispone de los siguientes mecanismos para recepcionar las quejas:

- Atención por la línea telefónica y/o por correo electrónico.
- Buzón digital ubicado en un lugar visible de la página web del Organismo Certificador de Personas CRC RENEVA.
- Buzón físico ubicado en un lugar visible de las instalaciones del Organismo Certificador de Personas CRC RENEVA
- Entrevista personal con el responsable.

Cualquier miembro del Organismo Certificador de Personas CRC RENEVA, puede recibir las quejas y/o sugerencias por parte del cliente.

Una vez comunicada la queja, ésta debe registrarse con la información de apoyo y con un código de identificación de esta. Todas las quejas y reclamos se registran en **F-07 Recepción y Tratamiento De Quejas y/o Apelaciones**, y se direccionan al Director de Calidad.

La recepción de cada queja debe ser reconocida al reclamante antes de (10) diez días, Si es aceptada o no y los motivos en caso de que no sea aceptada. Las quejas deben ser tratadas con prontitud de acuerdo con su urgencia, el registro inicial de la queja debe en lo posible identificar la solución buscada por el reclamante y cualquier otra información necesaria para el eficaz tratamiento de la queja.

	<b>TRATAMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES</b>	<b>P-01</b>
		<b>Fecha</b> <b>2023/03/21</b>
		<b>Versión 01</b>
		<b>Pág. 9 de 11</b>

### 7.2.2.2 Evaluación inicial de la queja

Después de recibida, cada queja se evalúa inicialmente en términos de criterios tales como su severidad, implicaciones de seguridad, complejidad, impacto y de la necesidad y posibilidad de una acción inmediata.

### 7.2.2.3 Investigación de las quejas

Debe hacerse todos los esfuerzos razonables para investigar todas las circunstancias e información pertinente acerca de una queja. El nivel de investigación debe ser proporcionado a la frecuencia de ocurrencia y severidad de la queja en el Organismo Certificador de Personas CRC RENEVA.

Es conveniente que cada queja sea tratada de manera equitativa, objetiva e imparcial para determinar o no la responsabilidad del Organismo Certificador de Personas CRC RENEVA.

Para lo cual, se realiza una investigación y por esto la Administración definirá un grupo interdisciplinario que se convierta en su equipo de apoyo, el cual participara en el proceso, a partir de este proceso se registran las actividades realizadas en el **F-07 Recepción y Tratamiento De Quejas y/o Apelaciones** y si se presentan no conformidades se siguen las directrices indicadas en el **P-06 Acciones correctivas y oportunidades de mejora**.

### 7.2.2.4 Comunicación de la decisión

La decisión o cualquier acción tomada con respecto a la queja, que sea pertinente para el reclamante o para el personal involucrado, debe comunicárseles tan pronto como se tome.

### 7.2.2.5 Cierre de la queja

Si el reclamante acepta la decisión o la acción propuesta, entonces ésta se debe realizar y registrar.

Si el reclamante rechaza la decisión o acción propuesta entonces la queja debe permanecer abierta. Esto se debe registrar y el reclamante debe ser informado de las alternativas disponibles para recurrir, internas y externas.

La organización debería realizar el seguimiento del progreso de la queja hasta que se hayan agotado todas las alternativas razonables para recurrir, internas o externas, o el reclamante quede satisfecho.

## 7.3. SUGERENCIAS

Cualquiera de las sugerencias y/o peticiones que sean expresadas por los usuarios en diferentes medios: de manera verbal, email, vía telefónica, o en encuestas de satisfacción, el Director de Calidad revisara si la petición o sugerencia es pertinente y determinará si la documenta en el **F-07 Recepción y Tratamiento De Quejas y/o Apelaciones** y si es necesario darle tratamiento de acuerdo con lo establecido en el **P-06 Acciones correctivas y oportunidades de mejora**.

## 7.4 SEGUIMIENTO DE LAS QUEJAS Y/O APELACIONES

La queja o apelación debe seguirse a largo de todo el proceso, desde la recepción inicial hasta que el reclamante quede satisfecho o la decisión final haya sido tomada. Una actualización del estado de la queja debe estar disponible para el reclamante cuando lo requiera.

	<b>TRATAMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES</b>	<b>P-01</b>
		<b>Fecha</b> <b>2023/03/21</b>
		<b>Versión 01</b>
		<b>Pág. 10 de 11</b>

#### 7.4.1 Análisis y evaluación de las quejas y/o apelaciones

Todas las quejas y/o apelaciones deben ser clasificadas y después analizadas para identificar problemas y tendencias sistemáticas, recurrentes y de incidencia puntual, y para ayudar a eliminar las causas fundamentales de las quejas.

#### 7.4.2 Auditoría del proceso de tratamiento de las quejas y/o apelaciones

El Organismo Certificador de Personas CRC RENEVA, debe realizar o prever regularmente auditorías con el fin de evaluar el desempeño del OCP en el tratamiento de las quejas y/o apelaciones.

La auditoría debe proporcionar información sobre la conformidad del proceso con los procedimientos de tratamiento de las quejas y apelaciones; y la idoneidad del proceso para alcanzar los objetivos del tratamiento de las quejas.

La auditoría del proceso de tratamiento de las quejas y/o apelaciones puede realizarse como parte de la auditoría del sistema de gestión. En la revisión por la dirección deben tenerse en cuenta los resultados de la auditoría para identificar los problemas e introducir mejoras en el proceso de tratamiento de las quejas. La auditoría debe ser llevada a cabo por personal competente e independiente de los procesos a ser auditados.

### 7.5 SATISFACCIÓN AL USUARIO

Para medir la satisfacción del usuario y conocer sus expectativas se ha diseñado una **F-08 Encuesta de satisfacción del Cliente**, el cual está disponible en formato físico, colgado en la página web y por medio del aplicativo móvil, lo anterior se pone a conocimiento de los aspirantes al inicio del proceso de certificación y se les sugiere lo diligencien al terminar el servicio, o son recibidas en la recepción, la cual puede ser entregada por las personas que la han diligenciado, y las observaciones o sugerencias serán tenidas en cuenta por el organismo de certificación para mejorar los aspectos de atención y prestación del servicio, estas encuestas serán tabuladas y analizadas y se utilizan para llevar el indicador de satisfacción del cliente.

De forma aleatoria se aplica la encuesta de satisfacción a los usuarios, esta debe cubrir por lo menos alguna de las siguientes condiciones, un 20% de los exámenes mensuales o si es menor a 50 se realizará la encuesta como mínimo a 10 usuarios. La aplicación de la encuesta se realiza de forma aleatoria, anualmente se realiza un análisis de los resultados de la encuesta de satisfacción.

### 8. DOCUMENTOS RELACIONADOS:

- **P-06** Acciones correctivas y oportunidades de mejora
- **F-05** Acción Correctiva y de mejora
- **F-07** Recepción y Tratamiento De Quejas y/o Apelaciones
- **F-08** Encuesta de satisfacción del Cliente

### 9. ANEXOS:

NO APLICA

**Copia controlada. La impresión de este documento se considera copia no controlada.**

	<b>TRATAMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES</b>	<b>P-01</b>
		<b>Fecha</b> <b>2023/03/21</b>
		<b>Versión 01</b>
		<b>Pág. 11 de 11</b>

**10. CONTROL DE CAMBIOS:**

<b>HISTORIAL DE CAMBIOS</b>			
<b>VERSIÓN</b>	<b>DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>
01	Versión original	Director de Calidad	2023-03-2021