

	MANEJO DE QUEJAS Y APELACIONES		
	PROCESO: GESTIÓN COMERCIAL	CÓDIGO: GC-PR-02	VERSIÓN: 03
		FECHA: 2024-10-15	PÁGINA: 1 DE 4

1. OBJETIVO

Establecer la metodología y responsabilidades para la recepción, validación, investigación, decisión y seguimiento a las quejas y apelaciones presentadas al organismo de certificación de producto en el desarrollo de sus actividades

2. ALCANCE

Aplica desde la recepción de la queja o apelación hasta la información de la respuesta y/o decisión, incluyendo las actividades de validación, investigación, seguimiento, registro y definición de acciones en caso de que se requiera.

3. DEFINICIONES

Apelación: Solicitud del proveedor del producto objeto de evaluación de la conformidad al organismo 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 a un organismo, relacionada con las actividades de este, para la que se espera una respuesta.

Acción correctiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra.

Servicio al Cliente - SAC: Interacción entre el organismo y el cliente a lo largo del ciclo de vida del servicio.

Queja procedente: Se presenta cuando se determina que las evidencias y soportes presentados cumplen con los criterios o requisitos necesarios para ser considerada válida o justificada, dando como resultado la aceptación por parte del organismo de emprender acciones para dar solución al requerimiento solicitado (según aplique).

Queja no procedente: Se presenta cuando se determina que las evidencias y soportes presentados no cumplen con los criterios o requisitos necesarios para ser considerada válida o justificada, esto significa que no será tomada en cuenta para tomar acciones o medidas correctivas.

4. RESPONSABILIDADES

El responsable de que se ejecute las actividades de recepción, registro y seguimiento de las quejas y apelaciones de los clientes (internos y externos) es el asistente comercial, de igual forma informará al cliente sobre el seguimiento y cierre de las quejas y las apelaciones.

La gestión, revisión, análisis y decisión de las quejas y apelaciones son responsabilidad del Comité de Quejas y Apelaciones. En el documento GC-OD-01 Comité de Quejas y Apelaciones, capítulo 5, se describen los integrantes.

5. DESCRIPCIÓN DEL DOCUMENTO

5.1. QUEJA

	MANEJO DE QUEJAS Y APELACIONES		
	PROCESO: GESTIÓN COMERCIAL	CÓDIGO: GC-PR-02	VERSIÓN: 03
		FECHA: 2024-10-15	PÁGINA: 2 DE 4

Recepción: Todo el personal de ALC puede recibir quejas por medio de cartas, e-mail, página web, mensajes de texto, audios o personalmente; toda queja debe estar soportada con la información que evidencie la insatisfacción expresada por el cliente. Toda queja será direccionada al asistente comercial quien la registrará en el formato Control de Quejas y Apelaciones GC-FR-02.

El área comercial confirma al cliente por medio de correo electrónico su recepción y tiempo de respuesta.

Tratamiento: El asistente comercial junto con el área de calidad revisa la queja para validar si está relacionada con las actividades de evaluación de la conformidad, con el fin de determinar si procede o no, recopilando y verificando toda la información necesaria para validarla y la necesidad de emprender acciones.

En caso de no proceder, se informará al cliente las razones y se dará por terminado el proceso de atención.

Cuando se determina la pertinencia el Comité de Quejas y Apelaciones GC-MN-01 inicia la revisión de la información que permita presentar las posibles soluciones (para revisión de la solución se pueden tomar las metodologías como espina de pescado, lluvia de ideas, técnica de los 5 porqués, entre otras.), dejando como registro el Acta de Reunión GQ-FR-04 para tomar la decisión final para dar respuesta al cliente. Esta respuesta es enviada por el asistente comercial por medio de correo electrónico con copia a la Gerencia General.

La respuesta de la queja se realizará en un tiempo no mayor a 5 días hábiles después de confirmada la recepción, en el caso que la respuesta tome más tiempo se le informará al cliente.

Seguimiento: El asistente comercial y el área de calidad realizarán el seguimiento a las acciones tomadas de acuerdo con los tiempos establecidos, en caso de que se requiera implementación de acciones de mejora se realizará acorde con el procedimiento de Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora GQ-PR-03.

Se llevará el control de todas las quejas reportadas garantizando la respuesta oportuna de las mismas mediante el diligenciamiento del formato Control de Quejas y Apelaciones GC-FR-02 por parte del asistente comercial. Con base en los tiempos de respuesta y la información registrada en el formato Control de Quejas y Apelaciones GC-FR-02 se diligencia el indicador de "Oportunidad en la Atención de las Quejas y/o Apelaciones" del documento Objetivos Estratégicos GE-OD-01.

5.2. APELACIONES

Recepción: Todo el personal de ALC pueden recibir las apelaciones por medio de cartas, correo electrónico, página web o personalmente con la información que soporte la apelación. Toda apelación será direccionada al asistente comercial quien la registrará en el formato Control de Quejas y Apelaciones GC-FR-02.

El área comercial confirma al cliente por medio de correo electrónico su recepción y tiempo de respuesta.

El tiempo establecido para presentar apelaciones por el cliente es de 10 días hábiles, después de comunicada la decisión por parte de ALC en las diferentes instancias del proceso de certificación, como son hallazgos de no conformidad, decisión de no otorgamiento, suspensión, reducción y/o retiro de una certificación.

	MANEJO DE QUEJAS Y APELACIONES		
	PROCESO: GESTIÓN COMERCIAL	CÓDIGO: GC-PR-02	VERSIÓN: 03
		FECHA: 2024-10-15	PÁGINA: 3 DE 4

Tratamiento: El asistente comercial junto con el área de calidad revisa la apelación para validar si está relacionada con las actividades de evaluación de la conformidad, con el fin de determinar si procede o no, recopilando y verificando toda la información necesaria para validarla y la necesidad de emprender acciones.

En caso de no proceder, se informará al cliente las razones y se dará por terminado el proceso de atención.

Cuando se determina la pertinencia el Comité de Quejas y Apelaciones GC-MN-01 inicia la revisión de la información que permita presentar las posibles soluciones (para revisión de la solución se pueden tomar las metodologías como espina de pescado, lluvia de ideas, técnica de los 5 porqués, entre otras.), dejando como registro el Acta de Reunión GQ-FR-04 para tomar la decisión final para dar respuesta al cliente. Esta respuesta es enviada por el asistente comercial por medio de correo electrónico con copia a la Gerencia General.

La respuesta de la apelación se realizará en un tiempo no mayor a 10 días hábiles después de confirmada la recepción, en el caso que la respuesta tome más tiempo se informará al cliente.

Seguimiento: El asistente comercial y el área de calidad realizarán el seguimiento a las acciones tomadas de acuerdo con los tiempos establecidos, en caso de que se requiera implementación de acciones de mejora se realizará acorde con el procedimiento de Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora GQ-PR-03.

Se llevará el control de todas las apelaciones reportadas garantizando la respuesta oportuna de las mismas mediante el diligenciamiento del formato Control de Quejas y Apelaciones GC-FR-02 por parte del asistente comercial. Con base en los tiempos de respuesta y la información registrada en el formato Control de Quejas y Apelaciones GC-FR-02 se diligencia el indicador de "Oportunidad en la Atención de las Quejas y/o Apelaciones" del documento Objetivos Estratégicos GE-OD-01.

6. FORMATOS

GC-FR-02 Control de Quejas y Apelaciones

GQ-FR-04 Acta de Reunión

GQ-PR-03 Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora

7. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN / FECHA	MODIFICACIÓN REALIZADA
01 2022-03-31	Creación documento
02 2023-11-20	- Se asignó la responsabilidad del área comercial en la recepción y registro de las quejas y apelaciones y el área de calidad como responsable de la gestión, revisión, análisis y seguimiento de las quejas y apelaciones junto con la dirección comercial y técnica respectivamente, numeral 4.

	MANEJO DE QUEJAS Y APELACIONES		
	PROCESO: GESTIÓN COMERCIAL	CÓDIGO: GC-PR-02	VERSIÓN: 03
		FECHA: 2024-10-15	PÁGINA: 4 DE 4

VERSIÓN / FECHA	MODIFICACIÓN REALIZADA
	- Se complementa la nomenclatura del procedimiento Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora GQ-PR-03 en el documento. - Se detalla con mayor claridad el indicador de quejas y apelaciones, numeral 5.1
03 2024-10-15	- Se empalma el documento del Comité de Quejas y Apelaciones GC-OD-01 como delegados para tomar acciones pertinentes y dar respuesta al cliente ante una queja o apelación. - Se reajustan los responsables del proceso dándole al asistente comercial el control de quejas y apelaciones.

8. APROBACIÓN

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Vanesa Orrego Coordinador Calidad	Guillermo Saenz Director Calidad	Jimmy Valbuena Director Comercial