

1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

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

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. REFERENCIAS NORMATIVAS

Los documentos de referencia siguientes son indispensables para la aplicación de este documento:

- ISO/IEC 17065, numeral 7.13.
- ISO/IEC 17067, numeral 6.5.5.

4. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Para el propósito de este documento, son aplicables los términos y definiciones indicados en el registro CPR-SG-FR-01 TÉRMINOS Y DEFINICIONES.

5. PROCEDIMIENTO

5.1. GENERALIDADES

En ningún caso las investigaciones y decisiones relativas a las quejas o apelaciones dará lugar a ninguna acción discriminatoria hacia el personal interno o el cliente, el director general es el responsable de velar por que esta condición se cumpla. El director general será responsable de revisar los resultados de la investigación y tendrá la autoridad de definir las decisiones sobre las quejas y apelaciones, las cuales quedarán definidas en el formato CPR-SG-FR-37 CONTROL DE REGISTRO Y SEGUIMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES, y serán informadas al comercial para la respectiva comunicación al cliente. Las quejas y apelaciones se registran en el formato CPR-SG-FR-37 CONTROL DE REGISTRO Y SEGUIMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES, para que en el análisis periódico se determinen posibles acciones preventivas en caso de ser una situación repetitiva.

5.2. ACTIVIDADES

5.2.1 RECEPCIÓN DE QUEJA Y APELACIÓN: Las quejas podrán ser recibidas por medio de cartas, e-mail, página web, mensajes de texto, audios o personalmente, las apelaciones se reciben a través de un comunicado oficial por escrito emitido por el cliente; estas son atendidas por el comercial quien registrara la queja en el formato CPR-SG-FR-14 FORMATO QUEJAS Y APELACIONES. Todos los miembros del organismo tienen la responsabilidad de informar al director general las quejas y apelaciones conocidas a través del correo info@llccolombia.com o por medio de los canales mencionados anteriormente. El tiempo establecido para presentar apelaciones por el cliente es de 10 días hábiles después de la fecha de la comunicación de la decisión de certificación.

5.2.2 EVALUAR Y VALIDAR: Se revisa la queja o 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. En caso de no proceder la queja o apelación, se informará al cliente las razones y se dará por terminado el proceso de atención.

5.2.3 REGISTRO: Se registra la queja o apelación en el formato CPR-SG-FR-37 CONTROL DE REGISTRO Y SEGUIMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES, con el fin de realizar la asignación de consecutivo e información correspondiente a la misma.

5.2.4 INFORMAR AL CLIENTE EL RECIBIDO: Mediante correo electrónico se informa al reclamante el acuso de recibido con el consecutivo asignado. Adicionalmente se indicará que el proceso a seguir es analizar la situación presentada y en cuanto se tenga una respuesta esta será enviada. El tiempo para dar respuesta será de 15 días hábiles, salvo que por el análisis realizado a la queja o apelación se requiera un tiempo mayor el cual será notificado.

5.2.5 INVESTIGACIÓN: Sera responsabilidad del director general, realizar la investigación pertinente de la Queja o Apelación presentada, reuniendo la mayor cantidad de evidencia e información que permita la validación de la queja o apelación y la toma de decisiones. Los resultados de la investigación son registrados el formato CPR-SG-FR-37 CONTROL DE REGISTRO Y SEGUIMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES, y se almacenara la documentación y registros que sean necesarios y pertinentes para el análisis de la queja o apelación. La investigación puede incluir entre otros, los registros, los descargos por parte del personal involucrado, las grabaciones, etc.

5.2.6 ANÁLISIS DE INFORMACIÓN Y DECISIÓN: Una vez realizada la investigación y agotadas todas las fuentes que sustenten las causas de la quejas o apelaciones presentada, el director general analizará la información y tomará las decisiones pertinentes y coherentes con el problema presentado, estas son entregadas al comercial que realice la respuesta formal. Así mismo el director general evaluará la necesidad de establecer correcciones de acuerdo con el procedimiento CPR-SG-PR-05 ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS.

Nota: Se estará informando al cliente los avances de su proceso y se deja registro de la comunicación en el

formato CPR-SG-FR-37 CONTROL DE REGISTRO Y SEGUIMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES, en la columna descripción de seguimiento.

5.2.7 ENVÍO DE RESPUESTA AL CLIENTE: Una vez finalizado el análisis de la información y conocida la decisión, el comercial elabora la notificación de respuesta hacia el cliente por comunicación escrita y enviada por medio del correo electrónico.

5.3. SEGUIMIENTOS

5.3.1 REALIZAR SEGUIMIENTO A LAS QUEJAS O APELACIONES ABIERTAS: Se realiza seguimiento a las quejas y apelaciones abiertas y se registran en el formato CPR-SG-FR-37 CONTROL DE REGISTRO Y SEGUIMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES. El director de calidad debe tener en cuenta las quejas que se reportan sin avances, fuera de los tiempos de respuesta o sin respuesta final para el seguimiento y decisión.

6. CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN
8/09/2021	01	Creación del documento
08/09/2023	02	Actualización del sistema de gestión
06/11/2023	03	Se anexa cuadro de firmas para el control de elaboración, revisión y aprobación del documento.
19/06/2024	04	Actualización de perfiles de cargo según nuevo organigrama.

Elabora: Profesional de logística	Revisa: Director General	Aprueba: Representante Legal
		