	<h2>Quejas y Apelaciones</h2>	PRO-115
		FECHA VIGENCIA: 10/11/2021 VERSION:02

1. Objetivo

Establecer la metodología para recibir, evaluar, y tomar decisiones acerca de las apelaciones y quejas para las actividades de validación y verificación de gases de efecto invernadero (GEI) realizadas por *Versa Expertos en Certificación S.A.S* en el marco de la acreditación con ISO 14065:2013.

2. Alcance

Aplica para la gestión de todas las quejas y apelaciones recibidas por *Versa Expertos en Certificación S.A.S* sobre los servicios de validación y verificación de GEI en el marco de la acreditación con ISO 14065:2013.

3. Definiciones


Queja: Expresión de insatisfacción hecha por un cliente o parte interesada relativa a los servicios prestados por *Versa Expertos en Certificación S.A.S*. donde explícita o implícitamente se espera una respuesta o solución.

Apelación: Solicitud documentada realizada por un cliente o parte interesada a *Versa Expertos en Certificación S.A.S*. para reconsiderar una decisión tomada en relación con el proceso de validación y verificación de GEI.

4. Documentos de referencia

Normas y legislación		
ISO 17029: 2019	ISO 19011: 2018	ISO 14064-1:2018
ISO 14065:2013	ISO 31000:2018	ISO 14064-2:2019
IAF MD6:2014	ISO 14066:2011	ISO 14064-3:2019

Documento Internos
PRO-01 Control documentos y registros
PRO-02 Revisión gerencial
PRO-03 Auditorías internas
IN-06 Comité salvaguarda imparcialidad
PRO-101 Código de ética validación y verificación de GEI
PRO-102 Política de calidad validación y verificación de GEI
PRO-103 Política imparcialidad, confidencialidad y conflicto de interés
PRO-104 Manejo conflicto interés e imparcialidad validación y verificación
PRO-108 Validación y verificación de GEI
PRO-112 Revisión técnica y aprobación final
PRO-113 Evaluación riesgos validación y verificación
PRO-114 Validaciones y verificaciones remotas

	<h2>Quejas y Apelaciones</h2>	PRO-115
		FECHA VIGENCIA: 10/11/2021 VERSION:02

5. Responsabilidades

Role	Responsabilidad
Todo el personal GEI	Aplicar lo descrito en este procedimiento y promover su mantenimiento y mejora continua.
Director General	Garantizar el establecimiento de la metodología para recibir, evaluar, y tomar decisiones acerca de las apelaciones y quejas para las actividades de validación y verificación de GEI.
Coordinador OVV	Responsable de la revisión y seguimiento de las quejas y apelaciones recibidas.

6. Desarrollo

Expertos en Certificación S.A.S es responsable de todas las decisiones que se tomen referente a una queja o apelación sobre las declaraciones de validación y verificación de GEI emitidas. Así mismo, se debe garantizar que el personal asignado para la gestión de las quejas y apelaciones sea diferente de aquel que participó en los procesos sobre los que se alza una queja o apelación.

6.1. Quejas

Los clientes o cualquier otra parte interesada pueden presentar quejas vía telefónica, email, página web o de manera presencial, y estas deberán incluir la información necesaria para su soporte. *Versa Expertos en Certificación S.A.S* garantizará la confidencialidad del titular y el motivo de su queja, así como la gestión imparcial de la misma en el marco de la norma ISO 14065:2013.

Versa Expertos en Certificación S.A.S hará acuse de recibo de las quejas recibidas en un tiempo no mayor a 3 días hábiles y enviará la respuesta formal en el transcurso de los 15 días hábiles posteriores al envío del acuse de recibo. Dependiendo de la complejidad de la queja, si su análisis implica mayor tiempo de respuesta, se comunicará tal situación al titular de la queja.


6.1.1. Recepción

Todo el personal de *Versa Expertos en Certificación S.A.S* realizará la recepción de las quejas presentadas y direccionarlas a la Dirección de Calidad para ser registradas en el documento **FOR-20**. Así mismo, se informará al titular de la queja vía email acerca de su recepción, del proceso de tratamiento, del personal involucrado, y de la fecha tentativa de respuesta.

6.1.2. Análisis

La Coordinación del OVV revisará la queja junto con su información para determinar su pertinencia (relación con las actividades de validación y verificación), severidad, impacto, implicaciones en la ejecución del proceso y necesidad de emprender acciones inmediatas.

En caso de que la queja reportada no aplique o no tenga suficiente soporte, la Coordinación del OVV informará el resultado del análisis de la queja al cliente o parte interesada vía email, así como los pasos a seguir según corresponda. Cuando se determine que la queja es pertinente y está adecuadamente soportada, la Coordinación del OVV determinará la causa raíz de la queja, (se

	<p>Quejas y Apelaciones</p>	<p>PRO-115</p>
		<p>FECHA VIGENCIA: 10/11/2021 VERSION:02</p>

pueden utilizar las metodologías de análisis de causa raíz descritas en el procedimiento PRO-04 “Tratamiento de hallazgos” y las potenciales alternativas de solución para ser presentadas a la Dirección General para su aprobación.

6.1.3. Toma de decisión y respuesta

La Dirección General revisará la queja reportada, la información de soporte entregada junto con la queja, el análisis de causa raíz realizado, las potenciales alternativas de solución, y tomará una decisión sobre la respuesta final oficial a ser enviada al cliente o parte interesada.

6.1.4. Seguimiento a los planes de acción

La Dirección General y la Coordinación del OVV realizarán el seguimiento a la implementación de los planes de acción propuestos para eliminar la(s) causa(s) raíz identificada de acuerdo con el PRO-04 Tratamiento de hallazgos.

6.2. Apelaciones

Los clientes pueden presentar solicitudes de apelación sobre las declaraciones de validación y verificación de GEI emitidas por *Versa Expertos en Certificación S.A.S.* mediante comunicación por escrito vía email dirigida a la Coordinación OVV donde se exponga el objeto de la apelación y sus fundamentos. La solicitud de apelación nunca dará como resultado una acción discriminatoria y/o algún señalamiento contra el apelante por parte de *Versa Expertos en Certificación S.A.S.*

Las apelaciones deben ser presentadas dentro de los 15 días calendario siguientes a la fecha de emisión de declaración de validación y verificación de GEI emitida por *Versa Expertos en Certificación S.A.S.*

6.2.1. Tratamiento y análisis de apelaciones


La Coordinación OVV revisará la apelación (junto con su información de soporte) para determinar su pertinencia (relación con las actividades de validación y verificación), severidad, impacto, implicaciones en la ejecución del proceso y necesidad de emprender acciones inmediatas. El tratamiento de la apelación se documentará en el formato **FOR-21** Apelación, para ser presentado a la Dirección General.

Nota: en caso que la Coordinación OVV no pueda efectuar la revisión de la apelación por circunstancias como conflicto de interés o falta de competencia, se deberá realizar la asignación de revisión a un auditor de GEI con la competencia requerida y que no haya estado involucrado en el servicio bajo apelación.

6.2.2. Toma de decisión y respuesta

La Dirección General revisará la apelación reportada junto con su documentación de soporte, y tomará una decisión sobre la respuesta final oficial a ser enviada al cliente.

Expertos en Certificación S.A.S hará acuse de recibo de la apelación recibida en un tiempo no mayor a 3 días hábiles y enviará la respuesta formal en el transcurso de los 10 días hábiles posteriores al

	Quejas y Apelaciones	PRO-115
		FECHA VIGENCIA: 10/11/2021 VERSION:02

envío del acuse de recibo. Dependiendo de la complejidad de la apelación y si su análisis implica mayor tiempo de respuesta, se comunicará tal situación al titular.

6.2.3. Análisis de datos y tendencia

El dossier de las quejas y apelaciones recibidas será incluido como elemento de entrada para la revisión por la dirección.

7. Registros

FOR-21 Apelaciones
 FOR-20 Quejas

8. Identificación de cambios

FECHA CAMBIO	CAMBIO	FECHA Y VERSIÓN
26/01/2021	Se modifico el procedimiento IN-04 de quejas y apelaciones para crear un procedimiento especial para el OVV.	18/01/2021 VERSION 01
10/11/2021	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se dejó el tiempo máximo de recibo de apelaciones a 15 días calendario ▪ Se actualizaron las responsabilidades del Coordinador del OVV (Ver informe de actualización de responsabilidades) ▪ Se armonizó la razón social a Versa Expertos en Certificación S.A.S. ▪ Se cambio las referencias del PRO-105 al PRO-04. 	10/11/2021 VERSION 02