



QUEJAS Y APELACIONES

IN-04

Fecha vigencia: 2023-06-27
Versión: 03

1. OBJETIVO

Establecer la metodología para recibir, evaluar, y tomar decisiones acerca de las quejas reclamos y apelaciones de los clientes

2. ALCANCE

Aplica para todas las quejas y apelaciones recibidas en VERSA EXPERTOS EN CERTIFICACION S.A.S

3. DEFINICIONES

Queja: Expresión de insatisfacción hecha por un cliente o parte interesada relativa a los servicios prestados por VERSA EXPERTOS EN CERTIFICACION S.A.S donde explícita o implícitamente se espera una respuesta o solución

Apelación: solicitud documentada realizada por el cliente a VERSA EXPERTOS EN CERTIFICACION S.A.S de reconsiderar la o las decisiones tomadas en relación con el proceso de certificación

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Norma ISO/IEC 17065

Norma ISO/IEC 17029

Norma ISO 14065

5. RESPONSABILIDADES

Dirección general: tomar la decisión y respuesta de las quejas y apelación

Dirección de calidad: Seguimiento de las quejas y apelaciones

Coordinador técnico OVV/OCP (Según corresponda): Responsable por la revisión

6. DESARROLLO

6.1 Quejas

Los clientes pueden presentar las quejas vía telefónica, mail, página web o presencial, las quejas deben venir con la información que soporte la queja.

La respuesta a las quejas se deberá dar en un tiempo no mayor a 3 días hábiles después de presentada y confirmada la recepción, dependiendo de la complejidad de la queja la respuesta de la queja puede tomar más tiempo en tal caso se deberá comunicar el tiempo que se tomará.

- **Recepción:** Todo el personal de VERSA EXPERTOS EN CERTIFICACION S.A.S debe realizar la recepción de las quejas presentadas y direccionarlas a la Dirección de Calidad para ser



QUEJAS Y APELACIONES

IN-04

Fecha vigencia: 2023-06-27

Versión: 03

registradas en el documento FOR-20 quejas y confirmar vía mail la recepción y su tiempo de respuesta.

- **Análisis:** la dirección de calidad revisa la queja en conjunto con el personal involucrado con la información aportada y la que halla a lugar recaudar para determinar la pertinencia (sea relacionada con las actividades de certificación) en los términos de severidad, complejidad, impacto, implicaciones a la ejecución del proceso, necesidad de emprender acciones inmediatas.
 - En caso de no ser pertinente la dirección de calidad informara al cliente vía mail los motivos de no pertinencia y los pasos a seguir según corresponda las actividades cuestionadas.
 - Cuando se determina pertinencia de la queja la dirección de calidad en conjunto con los involucrados determinara la causa de la queja, (se pueden utilizar las metodologías descritas en el PRO-04 tratamiento de hallazgos y las potenciales soluciones (presentar disculpas y aclarar los sucesos, repetir actividades, presentar opciones de actividades, realizar compensaciones al cliente entre otras) para ser presentadas a la Dirección General.
- **Toma decisión y respuesta:** la dirección general revisara la queja, el análisis y las potenciales soluciones, tomando la decisión sobre la respuesta al cliente. La respuesta al cliente será enviada vía mail por la dirección de calidad.
- **Seguimiento de quejas:** la dirección general y de calidad realizarán el seguimiento a la implementación de las actividades y soluciones tomadas en los tiempos establecidos, en caso de requerir la implementación de acciones de mejora estas serán realizadas acorde al PRO-04 tratamiento de hallazgos.
- **Análisis de datos y tendencia:** las quejas y reclamos serán elemento de entrada para la revisión por la dirección y deberán ser analizadas por la dirección de calidad.

6.2 Apelaciones

Los clientes pueden presentar las apelaciones mediante escrito vía mail dirigido a la dirección de calidad donde exponga el objeto y los puntos o cuestiones que fundamentan dicha apelación **el director de calidad y/o líder de área confirmaran su recepción.**

Las apelaciones son objeciones contra las decisiones tomadas por VERSA EXPERTOS EN CERTIFICACION S.A.S en las diferentes instancias del proceso de certificación como lo son hallazgos de no conformidad, decisión de no otorgar, suspender, cancelar, reducir una certificación **o una opinión.**

Las apelaciones deben ser presentadas dentro de los 5 días hábiles siguientes a la fecha de comunicada la decisión por parte de VERSA EXPERTOS EN CERTIFICACION S.A.S.

- **Tratamiento y análisis:** la Dirección de Calidad **en conjunto con el líder del área responsable** revisará la apelación y la documentación soporte, recopilando toda la información necesaria dejando la evidencia en el documento FOR-21 apelación para ser presentado a la dirección general

	QUEJAS Y APELACIONES	IN-04
		Fecha vigencia: 2023-06-27 Versión: 03

En caso de que la Dirección de Calidad no pueda ejecutar la actividad de revisión por circunstancias como conflicto de interés, falta de tiempo, falta de competencia se deberá realizar la asignación de un Auditor de producto con la competencia y que no se encuentre involucrado en las actividades.

La revisión de la apelación no debe ser revisada por personal que haya estado involucrada en la evaluación de conformidad de la apelación en cuestión.

- **Toma de decisión y respuesta:** la Dirección General revisara la documentación y evidencia dentro del FOR-21 apelación y tomara la decisión y acciones seguir con respecto a la apelación.

La decisión sobre la apelación es comunicada al cliente mediante escrito, para la respuesta de la apelación se tendrán 10 días hábiles después de recibida la apelación, en caso de necesitar más tiempo para la toma de decisión de la apelación este tiempo debe ser comunicado al cliente.

- **Seguimiento de apelaciones:** la Dirección General y de Calidad realizarán el seguimiento a la implementación de las actividades y soluciones tomadas en los tiempos establecidos, en caso de requerir la implementación de acciones de mejora estas serán realizadas acorde al PRO-04 tratamiento de hallazgos.
- **Análisis de datos y tendencia:** las apelaciones serán elemento de entrada para la revisión por la dirección y deberán ser analizadas por la dirección de calidad.

7. REGISTROS

FOR-21 Apelaciones

FOR-20 Quejas

8. IDENTIFICACIÓN DE CAMBIOS

FECHA CAMBIO	CAMBIO	VERSIÓN
27/08/2019	armonización RAZON SOCIAL y marca de EXPERTOS EN CERTIFICACION S.A.S dejando denominación VERSA EXPERTOS CERTIFICACION S.A.S	27/08/2019 VERSION 02
2023-06-27	unificación con el organismo OVV y ajuste con la norma ISO/IEC 17029	versión 03