

	PROCEDIMIENTO QUEJAS Y APELACIONES		
	Código: EQ-PR-11	Fecha de vigencia: 2023-09-29	Versión: 5

1. OBJETIVO

Establecer la metodología para el tratamiento y solución de quejas y apelaciones relacionadas con los servicios de certificación realizados por EdQ.

2. ALCANCE

Desde la recepción y verificación de la queja o apelación hasta su respectivo cierre.

3. DEFINICIONES

Para los efectos del presente documento aplican las definiciones incluidas en la Norma NTC-ISO/IEC 17000 “Evaluación de la conformidad. Vocabulario y Principios Generales” y NTC-ISO/IEC 17065 “Evaluación de la conformidad. Requisitos de la Conformidad. Requisitos para organismos que certifican productos, procesos y servicios”.

Queja: expresión de insatisfacción, distinta de la apelación, hecha por una persona o una organización, relacionada con las actividades del organismo de certificación de conformidad para la cual se espera respuesta.

Apelación: solicitud del cliente al organismo de certificación de conformidad las consideraciones con respecto a la decisión emitida por el CPR.

Directivos: Gerente y directores de EdQ.

4. RESPONSABLES

Participante	Responsabilidades
Gerente	<ul style="list-style-type: none"> Según aplique participar en el tratamiento o la decisión o el seguimiento del tratamiento de la queja o apelación. Firma de finalización de proceso de reclamación o apelación. Realizar las actividades correspondientes al plan de acción generado por las quejas o apelaciones
Director de calidad	<ul style="list-style-type: none"> Recibir las posibles quejas o apelaciones por los medios físicos, verbal o vía email. Validación de las posibles quejas o apelaciones. Direccionar la información al responsable de análisis de evidencia Según aplique participar en el tratamiento o la decisión o el seguimiento del tratamiento de la queja o apelación. Realizar las actividades correspondientes al plan de acción generado por las quejas o apelaciones
Director comercial Director administrativo Director técnico Profesional de certificación Analista técnico	<ul style="list-style-type: none"> Según aplique participar en el tratamiento o la decisión o el seguimiento del tratamiento de la queja o apelación. Realizar las actividades correspondientes al plan de acción generado por las quejas o apelaciones

	PROCEDIMIENTO QUEJAS Y APELACIONES		
	Código: EQ-PR-11	Fecha de vigencia: 2023-09-29	Versión: 5

5. DESARROLLO

5.1 Consideraciones generales

ENTE DI QUALITÀ SAS encargará el proceso a un funcionario que no esté vinculado al servicio del cual se presenta la queja o apelación, de esta manera se garantizará imparcialidad en el tratamiento de la eventualidad.

La queja o apelación puede ser interpuesta por alguna de las partes interesadas en el proceso.

No participaran en la revisión y aprobación de resolución de quejas o apelaciones el Gerente o funcionarios de EdQ que presenten algún tipo de relación que genere conflicto de interés, si la relación se presentó en menos de dos (02) años calendarios respecto a la validación de la queja o apelación.

5.2 Metodología para quejas y apelaciones

5.2.1 Recepción de la posible queja o apelación

La queja o apelación podrá ser instaurada ante EdQ de las siguientes maneras:

- a) La queja o apelación podrá ser enviada al correo d.calidad@edq.com.co, para su posterior validación. En caso de que la queja o apelación llegase a otro de los correos institucionales se reenviará al correo d.calidad@edq.com.co correspondiente al director de calidad, quien procederá a diligenciar el formato correspondiente.

La información se encuentra en la página web www.edq.com.co en el menú desplegable PQRS, donde se consulta y/o descarga el procedimiento EQ-PR-11 "Quejas y apelaciones" que contiene la metodología para el abordaje de quejas o apelaciones; además, se encuentra para descargar el formato EQ-FR-25 "Quejas y apelaciones" donde se realiza el diligenciamiento de la posible queja o apelación.

- b) Por último, la queja o apelación se puede radicar de forma verbal o escrita; en el caso escrito el solicitante llenara la información requerida en el EQ-FR-25 "Quejas y apelaciones"; para el caso verbal, el director de calidad llenara el documento relacionado con los datos entregados por el reclamante o apelante.

Recibida la posible queja o apelación el director de calidad confirmara el recibido por medio de correo electrónico al reclamante o apelante, donde informara que en cinco (05) días laborales informará si la posible queja o apelación procede y dado el caso en que aplique la queja o apelación EdQ emitirá la decisión en quince (15) días calendario a partir de la validación.

5.2.2 Validación

El director de calidad realizará el análisis de la posible queja o apelación basado en los siguientes criterios:

Situación descrita	Corresponde a:
<ul style="list-style-type: none"> • Incumplimiento de plazos, tiempos previstos y dilataciones • Violación de confidencialidad y/o conflictos de interés • Quejas contra el personal de certificación • Deficiencias en la atención al cliente 	Queja

	PROCEDIMIENTO QUEJAS Y APELACIONES		
	Código: EQ-PR-11	Fecha de vigencia: 2023-09-29	Versión: 5

<ul style="list-style-type: none"> No respuesta a solicitudes o desatenciones de requerimientos Falta de claridad en la información de las condiciones contractuales Deficiencias en la logística y coordinación para prestar el servicio Quejas contra el laboratorio de ensayos utilizado en el proceso de certificación. 	
<ul style="list-style-type: none"> No aceptación de los resultados de la decisión de ENTE DI QUALITÀ SAS respecto al servicio de certificación de conformidad 	Apelación

Si la situación descrita está relacionada con la anterior tabla; el director de calidad procederá a codificar la queja o apelación; además, de realizar el correspondiente registro en el EQ-FR-25 "Quejas y apelaciones" y luego se comunicará al reclamante o apelante que se procede con la queja o apelación.

De no proceder se comunicará al reclamante o apelante por medio de correo electrónico según los tiempos descritos en el numeral 5.2.1.

5.2.3 Tratamiento

El director de calidad después de validar la queja o apelación procederá a recolectar la información necesaria relacionada con la actividad que genera la queja o apelación más las evidencias aportadas por la persona u organización reclamante.

Compilada la información, esta se direccionará a un equipo de trabajo que estará conformado por un funcionario administrativo y un profesional de certificación que no hayan participado en la actividad que genero la queja o apelación.

El equipo de trabajo realiza el tratamiento de la queja o apelación como una acción correctiva, utilizando los lineamientos del EQ-PR-08 "Acciones correctivas, preventivas y de mejora".

5.2.4 Decisión

Definido las actividades del tratamiento que resuelven la queja o apelación, se revisaran por uno de los funcionarios administrativos que no ha participado en el tratamiento ni en la actividad que genero la queja o apelación y luego se comunicaran al reclamante o apelante por medio de correo electrónico.

5.2.5 Seguimiento

Esta actividad se ejecuta con base en los lineamientos del EQ-PR-08 "Acciones correctivas, preventivas y de mejora" para el seguimiento de actividades del plan de acción, actividad realizada por el equipo que define el tratamiento.

5.2.5 Cierre

Terminado el seguimiento, se comunicará el resultado y la finalización del proceso de reclamación o apelación al reclamante o apelante mediante comunicado oficial (carta) firmada por el Gerente de EdQ.

	PROCEDIMIENTO QUEJAS Y APELACIONES		
	Código: EQ-PR-11	Fecha de vigencia: 2023-09-29	Versión: 5

6. DOCUMENTOS RELACIONADOS

CODIGO	NOMBRE
EQ-PR-08	Procedimiento de acciones correctivas, preventivas y de mejora
EQ-FR-25	Quejas y apelaciones

7. REFERENCIA DOCUMENTAL

- NTC-ISO/IEC 17000 "EVALUACIÓN DE LA CONFORMIDAD. VOCABULARIO Y PRINCIPIOS GENERALES"
- NTC-ISO/IEC 17065 "EVALUACIÓN DE LA CONFORMIDAD. REQUISITOS PARA ORGANISMOSQUE CERTIFICAN PRODUCTOS, PROCESOS Y SERVICIOS"

8. ANEXOS

NA

Elaboró: 	Revisó: 	Autorizó: 
Ing. Diego A. Villarreal T. Director de calidad	Vanessa D'Amato O. Directora Administrativa	Giovanni D'Amato Pérez Gerente