

 <p>CSC CERTIFICACIONES SURCOLOMBIA NIT. 901.130.657-4</p>	<p align="center">ATENCION DE QUEJAS, APELACIONES, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES (PARTES INTERESADAS)</p>	<p>COD: MC-PR-04</p>	<p align="right">1 de 4</p>
		<p>VERSIÓN: 02</p>	
<p align="center">FECHA DE EMISIÓN: 26.May.2020</p>			

1. OBJETIVO

Establecer la metodología para garantizar que toda queja, apelación, sugerencia, felicitaciones sea atendida eficazmente a todas las partes interesadas.

2. ALCANCE

Aplica a todas las quejas, apelación, sugerencia o felicitaciones de cualquier parte interesada, desde la recepción, validación, investigación, seguimiento, registro y definición de las acciones a tomar en cada caso.

3. RESPONSABLE(S)

Gerente y Director SIG

4. DEFINICIONES

Queja. Manifestación de descontento por parte del cliente referente al servicio

Apelación: Solicitud de una parte interesada que realiza evaluación de conformidad para que reconsidere la decisión que tomo en relación con dicho objeto.

Comité de tratamiento de quejas conformado por la gerencia, Director SIG o Director técnico, considerando que la persona encargada no esté involucrada en la queja o haga parte del proceso que generó la queja para realizar la validación, investigación, plan de acción y seguimiento a las quejas.

Comité de apelaciones: conformado por la gerencia, director técnico, para realizar la validación, investigación, plan de acción y seguimiento a las quejas y apelaciones. Con invitados de 1 o mas personas a las investigaciones, independiente de los involucrados en las actividades que originan la misma.

5. DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD

DETALLE DE LA ACTIVIDAD (Que – como – cuando – donde – para que)	RESPONSABLE	REGISTROS
<p>1. Informar a los clientes sobre la oportunidad que tienen de comunicar inquietudes a través del buzón de sugerencias (virtual y físico). Igualmente se informa al cliente en documento condiciones comerciales.</p>		<p align="center">Página WEB www.cscertificaciones.com correo electrónico gerencia@cscertificaciones.com</p> <p align="center"><i>MC-FO-08 Atención De Quejas, Apelaciones, sugerencias y felicitaciones</i></p> <p align="center"><i>GC-DA-01 Condiciones Comerciales</i></p>

 <p>CSC CERTIFICACIONES SURCOLOMBIA NIT. 901.130.657-4</p>	ATENCION DE QUEJAS, APELACIONES, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES (PARTES INTERESADAS)	COD: MC-PR-04	2 de 4
		VERSIÓN: 02	
FECHA DE EMISIÓN: 26.May.2020			

DETALLE DE LA ACTIVIDAD (Que – como – cuando – donde – para que)	RESPONSABLE	REGISTROS
<p>2. Relacionar toda queja, apelación, sugerencia o felicitación recibido a través de comunicaciones o cualquier otro tipo de medio relacionados con un servicio, en el formato que procede.</p> <p><i>Nota: Cuando un cliente o parte interesada manifieste una queja, apelación, sugerencia o felicitación, a un empleado de la Institución (que no esté involucrado en la situación que implica la queja o apelación); este deberá escucharla y luego transcribirla al formato MC-FO-08 Atención De Quejas, apelaciones, sugerencias y felicitaciones</i></p>	Gerente / Director SIG	<i>MC-FO-08 Atención De Quejas, Apelaciones, sugerencias y felicitaciones</i>
<p>3. Revisar el buzón de sugerencias físico y virtual (página WEB y correo) y observar si hay o no formatos diligenciados. Si los hay procederá a sacarlos del buzón y e informar al Director SIG para que haga la validación.</p>	Asistente Administrativo	www.cscertificaciones.com <i>MC-FO-09 Lista Control Atención Quejas, Apelaciones, Sugerencias Y Felicitaciones</i>
<p>4. se informa a la parte interesada la recepción de su comunicación la cual entra a tratamiento de su queja o apelación.</p>		
<p>5. Convocar <i>comité de tratamiento de quejas y apelaciones</i> para analizar la comunicación recibida, y clasificar a que categoría corresponde, solicitar consecutivo de asignación al comentario. (queja, apelación, sugerencia y felicitación).</p> <p>Además, determinar si procede o no. Y realizar la justificación de la decisión tomada.</p> <p>Si procede analizar con el <i>comité de tratamiento de quejas y apelaciones</i> las acciones a tomar y diligenciar en el formato Atención De Quejas, Apelaciones, sugerencias y felicitaciones (partes interesadas) casilla de resultado de la validación las acciones a tomar según lo definido con el proceso involucrado.</p>	Gerente Director SIG Director Técnico	MC-FO-06 Solicitud De Acción Correctiva Preventiva O De Mejora

 <p>CSC CERTIFICACIONES SURCOLOMBIA NIT. 901.130.657-4</p>	ATENCION DE QUEJAS, APELACIONES, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES (PARTES INTERESADAS)	COD: MC-PR-04	3 de 4
		VERSIÓN: 02	
FECHA DE EMISIÓN: 26.May.2020			

<p>6. En caso de que se requiera levantar una acción iniciar el MC-PR-02 Acciones Correctivas Preventivas O De Mejora, donde se establece la metodología de investigación y se registra las acciones para dar atención a la queja o apelación con el <i>comité de tratamiento de quejas y apelaciones</i>.</p>	Gerente Director SIG	MC-FO-08 Atención De Quejas, Apelación, sugerencias y felicitaciones
<p>7. Designar responsable(s) por implementar las acciones propuestas si aplican.</p>	Gerente Director SIG	MC-FO-06 Solicitud De Acción Correctiva Preventiva O De Mejora
<p>8. Hacer seguimiento a las acciones tomadas y asegurar que las acciones tomadas son las apropiadas de acuerdo con:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si son quejas: que el cliente quede satisfecho. • Si son apelaciones: que el resultado del plan de acción garantice que se cumplan los requisitos técnicos de la instalación. 	Gerente Director SIG	MC-FO-08 Atención De Quejas, Apelación, sugerencias y felicitaciones
<p>9. La parte interesada tendrá la posibilidad de consultar el estado del tratamiento a su queja o apelación por comunicación escrita.</p>	Gerente Director SIG	Correo electrónico
<p>10. Comunicar a los involucrados para dar cierre a la queja o apelación tratado.</p>	Gerente Director SIG	Página WEB, correo electrónico u oficio
<p>11. En caso de no presentarse ninguna queja o apelación en un término de 14 meses, se generará una simulación de queja o apelación con el objetivo de evaluar la eficacia y eficiencia del procedimiento para el tramite establecido.</p>	Gerente Director SIG	MC-FO-08 Atención De Quejas, Apelación, sugerencias y felicitaciones

10. POLÍTICAS (LINEAMIENTOS QUE ESTABLECE LA EMPRESA PARA GARANTIZAR EL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS)

<p>a) Las apelaciones se deben presentar máximo diez (10) días hábiles después de presentado el dictamen.</p> <p>b) Dar una respuesta del tratamiento a seguir en un término no mayor a diez (10) días hábiles a partir de su fecha de recepción.</p> <p>c) Si transcurridos diez (10) días hábiles a partir de la entrega del dictamen de inspección no se interpone apelación, se entenderá que lo acepta sin lugar a posteriores reclamaciones</p> <p>d) Se dejará copia de la respuesta dada, y se hará firmar siempre y cuando se tenga contacto directo por el usuario, de lo contrario se escribirá porqué medio se hace llegar la respuesta, como evidencia de que dio respuesta a su comentario.</p>

 CSC CERTIFICACIONES SURCOLOMBIA NIT. 901.130.657-4	ATENCION DE QUEJAS, APELACIONES, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES (PARTES INTERESADAS)	COD: MC-PR-04	4 de 4
	FECHA DE EMISIÓN: 26.May.2020	VERSIÓN: 02	

- e) En *comité de tratamiento de quejas y apelaciones*, se analizará cada caso de queja o apelación sin dar lugar a ninguna acción discriminatoria con los implicados, comprometidos con las acciones de mejora de la organización.
- f) Comité de tratamiento de quejas y apelaciones invita a un inspector independiente a la actividad que origina la apelación a participar de la investigación que se genere de la misma, siendo los responsables de reunir y verificar la información necesaria para validar la queja o apelación

11. OBSERVACIONES GENERALES (NOTAS ACLARATORIAS DE LAS ACTIVIDADES)

Toda queja, Apelación o sugerencia de cliente interno o externo, usuario, visitantes, vecinos, proveedores y demás partes interesadas debe ser registrada.

Elaborado		Revisado		Aprobado	
Nombre	Adriana Milena Andrade Rojas	Nombre	Adriana Milena Andrade Rojas	Nombre	Andrés Felipe Castaño Reyes
Cargo	Director SIG	Cargo	Director SIG	Cargo	Representante Legal
Fecha	25.May.2020	Fecha	25.May.2020	Fecha	26.May.2020