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

### 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 style="text-align: center;">Página WEB  <b>www.cscertificaciones.com</b>            correo electrónico  <b>gerencia@cscertificaciones.com</b></p> <p style="text-align: center;"><i>MC-FO-08 Atención De Quejas,            Apelaciones, sugerencias y            felicitaciones</i></p> <p style="text-align: center;"><i>GC-DA-01 Condiciones            Comerciales</i></p>

 <p><b>CSC</b> CERTIFICACIONES SURCOLOMBIA NIT. 901.130.657-4</p>	<b>ATENCION DE QUEJAS, APELACIONES, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES (PARTES INTERESADAS)</b>	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><b>2.</b> 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><b>Nota:</b> 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><b>3.</b> 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><b>4.</b> se informa a la parte interesada la recepción de su comunicación la cual entra a tratamiento de su queja o apelación.</p>		
<p><b>5.</b> 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><b>CSC</b> CERTIFICACIONES SURCOLOMBIA NIT. 901.130.657-4</p>	<b>ATENCION DE QUEJAS, APELACIONES, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES (PARTES INTERESADAS)</b>	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"> <li>• <b>Si son quejas:</b> que el cliente quede satisfecho.</li> <li>• <b>Si son apelaciones:</b> que el resultado del plan de acción garantice que se cumplan los requisitos técnicos de la instalación.</li> </ul>	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>
---

 <b>CSC</b> CERTIFICACIONES SURCOLOMBIA NIT. 901.130.657-4	<b>ATENCION DE QUEJAS, APELACIONES,          SUGERENCIAS Y FELICITACIONES          (PARTES INTERESADAS)</b>	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	
<b>Nombre</b>	Adriana Milena Andrade Rojas	<b>Nombre</b>	Adriana Milena Andrade Rojas	<b>Nombre</b>	Andrés Felipe Castaño Reyes
<b>Cargo</b>	Director SIG	<b>Cargo</b>	Director SIG	<b>Cargo</b>	Representante Legal
<b>Fecha</b>	25.May.2020	<b>Fecha</b>	25.May.2020	<b>Fecha</b>	26.May.2020