

1. OBJETO

Establecer de manera sistemática y ordenada un procedimiento para recibir, evaluar, y tomar decisiones acerca de las quejas y apelaciones interpuestas por los usuarios de **GRUPO VTEK S.A.S.**

2. ALCANCE

El presente procedimiento aplica para todas las quejas y apelaciones interpuestas por usuarios del **GRUPO VTEK S.A.S.**, desde la recepción del recurso hasta su respuesta.

3. DEFINICIONES

- **Acción correctiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación no deseable.
- **Apelación:** Solicitud del proveedor del objeto de evaluación de la conformidad al organismo de evaluación de la conformidad o al organismo de acreditación, de reconsiderar la decisión que tomó en relación con dicho objeto.
- **Apelación viable:** Apelación que fue analizada y que cuya conclusión es que el cliente justifico, soporto y/o demostró que existió un error en el proceso de certificación de personal.
- **Apelación inviable:** Apelación que fue analizada y que cuya conclusión es que el cliente no justifico, soporto ni demostró que existió un error en el proceso certificación de personal.
- **Cliente:** Organización o persona responsable ante un organismo de certificación para asegurar que se cumple los requisitos de certificación, incluyendo los requisitos de producto.
- **Queja:** Expresión de insatisfacción, diferente de la apelación presentada por una persona u organización a un organismo de evaluación de la conformidad a un organismo de acreditación, relacionada con las actividades de dicho organismo, parala que se espera una respuesta. Para el **GRUPO VTEK S.A.S.** toda insinuación de insatisfacción de nuestros servicios o comportamientos por parte del cliente será tratada como queja.
- **Satisfacción del cliente:** Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.

4. NORMAS Y DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- ISO-IEC 17000:2005 evaluación de la conformidad. Vocabulario y principios generales
- ISO-IEC 17065:2012 evaluación de la conformidad. Requisitos para los organismos que certifican productos, procesos y servicios.
- ISO 10002:2018 Gestión de la calidad. Satisfacción del cliente. Directrices para el tratamiento de las quejas en las organizaciones.

5. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**5.1 Generalidades**

Las quejas son de dos tipos:

- a) **Quejas sobre el servicio de certificación:** Son quejas que pueden llegar a dar descredito al organismo, se encuentran relacionadas con el trato del personal evaluador, del servicio de evaluación o certificación, a estas quejas hace relación la norma ISO/PAS 17003 (numeral 4.1) En estas quejas se encuentran, por ejemplo:
 - Quejas de la atención del personal que realiza evaluaciones.
 - Quejas sobre el funcionamiento inadecuado de los equipos de evaluación.
- b) **Quejas sobre el funcionamiento del negocio:** Otra categoría de quejas es sobre el nivel de calidad del servicio o la entrega. Hacer frente a estas quejas es parte del proceso normal de cualquier negocio, para el tratamiento en estas quejas enfocada la norma ISO 10002 (numeral 4.2 de la norma ISO/PAS 17003).
 - Quejas sobre demoras en la atención de llamadas telefónicas.
 - Quejas sobre errores en facturación.
 - Quejas sobre demoras en procesos administrativos.

El presente procedimiento integra los requisitos especificados en las normas referenciadas.

5.2 Políticas De Este Procedimiento

GRUPO VTEK S.A.S Cumple lo dispuesto en el procedimiento interno de Quejas y Apelaciones documento que es de conocimiento público y dará respuesta en los tiempos establecidos, ningún integrante que esté involucrado o comprometido con la queja y/o apelación intervendrá de manera directa en el proceso.

En el tratamiento de quejas y apelaciones no se debe dar lugar a acciones discriminatorias contra la persona que interpone la queja o apelación.

Para el caso de apelaciones del servicio de certificación de productos, solo pueden ser interpuestas por las personas que recibieron el servicio.

El organismo de certificación no asigna a personal que haya proporcionado consultoría a un cliente, o que haya sido empleado de un cliente. Para que este pueda ser asignado dentro del tratamiento de la queja o apelación debe haber pasado mínimo 2 años desde la terminación del contrato con el cliente.

5.3 Diagrama Del Proceso De Quejas Y Apelaciones



5.4 Información Al Cliente (Visibilidad)

La información acerca de cómo y dónde se pueden presentar quejas y apelaciones se da a conocer a los clientes de la siguiente forma:



- **Página web:** En el procedimiento de información a los usuarios se informa del derecho a quejar y a apelar. Adicionalmente, en la misma página está el formato **GV-FC-06 quejas y apelaciones**.
- **De forma verbal,** cada vez que un cliente manifieste su inconformidad con el servicio o su desacuerdo con la decisión tomada, el personal del **GRUPO VTEK** le comunica sobre estos recursos.

5.5 Recepción de las quejas y apelaciones (Accesibilidad)

El usuario puede acceder a realizar sus quejas y apelaciones de la siguiente forma:

- **Telefónicamente:** En este caso se debe registrar en el formato de recepción y tratamiento de quejas y apelaciones, por personal de la sede administrativa.
- **Página:** En la página www.grupovtek.com.co se dispone de un módulo donde el cliente podrá interponer sus quejas y apelaciones, adicionalmente, se encuentra disponible el procedimiento de quejas y apelaciones para la consulta y conocimiento de nuestros clientes
- **Formato:** Recepción de quejas y apelaciones, el cual podrá ser solicitado por correo electrónico. O descargado de la página web del OEC
- **Carta:** Por medio de una carta enviada a las instalaciones de **GRUPO VTEK**
- **Personalmente:** Toda persona en **GRUPO VTEK** puede realizar el registro de las quejas y apelaciones, ya sea en el formato o en la página web.

El organismo de certificación enviará confirmación a través de correo electrónico de la recepción de la queja o apelación (Según corresponda).

Para el caso de las apelaciones, únicamente se recibirán por medio escrito, preferiblemente en el formato establecido para tal caso.

Toda queja o apelación en un medio diferente del formato, debe ser registrada y tratada en el mismo. Así mismo toda queja recibida se le asigna un número de consecutivo el cual se realizará de la siguiente forma:

	QUEJAS Y APELACIONES	GV-PC-03 V:2 Fecha de vigencia: 04/03/2022
---	-----------------------------	--

####	AAAA	MM	DD
Numero de Consecutivo	Año	Mes	Día

El tiempo máximo para que un usuario presente apelaciones del servicio es después de 5 días hábiles contados a partir del día después de conocida la decisión motivo de la apelación.

5.6. Investigación del evento que origino la queja o apelación

La coordinadora SAC realiza la verificación de la información relacionada con respecto a la queja o apelación, específicamente se verifica que:

- La queja o apelación haya sido puesta en los tiempos estipulados por **GRUPO VTEK**.
- Contenga información real y acorde al servicio prestado.
- Que el recurso interpuesto refiera a actividades de **GRUPO VTEK**.
- Que, en caso de requerirse, venga con los soportes de las afirmaciones que se hagan en la misma. Por ejemplo, que, en caso de hacerse una queja sobre un error en un certificado, se haga llegar escáner o fotografía del documento.
- Si la queja es interpuesta por una persona o empresa distinta de la que recibió el servicio de evaluación, se debe comunicar al cliente objeto de la queja del recurso interpuesto. Cuando se vea afectada la confidencialidad del usuario de los servicios de **GRUPO VTEK**, se deberá obtener autorización escrita para la divulgación de información, en caso de no obtenerse, la queja podrá considerarse valida y ser tratada, pero sin comunicar información confidencial no autorizada.

La coordinadora SAC realiza una investigación sobre los hechos que pudieron dar lugar a la queja o apelación, en esto se realiza una recolección de la información necesaria, por ejemplo, correos electrónicos, orden de servicio, informes, certificados y cualquier información que sea concerniente a la misma para determinar su viabilidad.



5.7 Definir actividades para la solución

5.7.1. Solución de quejas

La coordinadora SAC define las actividades para dar solución a la misma, asignando actividades, responsables de ejecución y fecha límite de entrega. En caso de aplicar se comunicará con el cliente el plan de acción a tomar para la solución de la queja manifestada.

El tratamiento de las quejas deberá realizarse con personal diferente de quien haya sido objeto de la queja.

5.7.2. Solución de apelación

En caso de apelación, la coordinadora SAC con apoyo en la Dirección de Calidad nombrarán el personal de la organización que hará parte del grupo que se encargará de darle el tratamiento a la misma, este deberá ser diferente del personal que realizó el servicio.

Para la solución de la apelación el personal delegado debe contemplar toda la información descrita por el usuario y analizar la misma con los registros de las actividades de selección, determinación y revisión que tenga **GRUPO VTEK**, para definir el plan de actividades que se deben implementar y así brindar una solución a la apelación interpuesta.

En caso de que exista una apelación considerada viable se debe realizar la correspondiente acción correctiva.

Para la investigación y solución de las apelaciones, el personal no debe estar involucrado en el proceso de certificación. Por esta razón, Grupo vtek define que el personal requerido para dicha gestión no es necesario que cuente con contratación previa a la apelación interpuesta, por lo tanto, en caso de no contar con un experto en el producto que se interponga la apelación, se realiza la contratación exclusiva para el proceso de apelación.

El profesional seleccionado debe cumplir y demostrar el conocimiento validado con experiencia en el producto y reglamento requerido, dicho proceso se debe realizar garantizando el cumplimiento de los tiempos de respuestas de la apelación.

5.8 Respuesta de la queja o apelación:

Los pasos de respuesta para las quejas y apelaciones son los siguientes:



INTERPOSICIÓN DEL RECURSO	COMUNICACIÓN DE LA RECEPCIÓN	COMUNICACIÓN DE LA VALIDEZ	COMUNICACIÓN DE LAS ACCIONES	RESPUESTA DEFINITIVA
El usuario interpone la queja o apelación	Acuse de recibido después de recepción de la queja o apelación	Se evalúa su validez y se comunica después de la recepción de la queja o apelación	Los tiempos dependen de las acciones propuestas	Se comunica al cliente la decisión y se realiza el cierre.

5.9. Seguimiento, cierre y comunicación

Se comunica formalmente la respuesta al cliente, contados a partir de la recepción del recurso, las quejas podrán ser respondidas por correo electrónico o correo certificado según el criterio de la coordinadora SAC de las apelaciones siempre se responderán por correo certificado.

5.9.1 Seguimiento Del Proceso De Tratamiento De Las Quejas O Apelaciones:

Cuando existan quejas y apelaciones se realiza una estadística de estas de forma trimestral con el fin de identificar tendencias o situaciones repetitivas para la toma de acciones y de ser necesario de acuerdo con el **GV-PQ-04 Acciones correctivas y preventiva**.

5.9.2. Quejas:

La coordinadora SAC realiza el seguimiento del plan de acción establecido para la solución de la queja, una vez terminada se comunica con el cliente la solución realizada y se constata que esta haya sido acorde a lo solicitado.

5.9.3. Apelaciones:

Así mismo para el caso de las apelaciones se comunica al cliente la respuesta dada por medio escrito, en esta se justificará la decisión tomada por **GRUPO VTEK**.

5.10 Retroalimentación

Con el fin de que los procesos de tratamiento de las quejas y apelaciones se realicen de forma constructiva, al realizar el cierre de la queja o apelación La coordinadora SAC comunica al personal que esté relacionado con la causa que haya generado la solicitud sobre el mismo y las acciones que se tomaron para el cierre de este.





QUEJAS Y APELACIONES

GV-PC-03 V:2

Fecha de vigencia:
04/03/2022

Todos los pasos del tratamiento de las quejas y apelaciones se deja registro en el formato **GV-FC-07 Control de Quejas y Apelaciones**.

6. RESPONSABILIDADES

- **Coordinadora SAC:** responsable de asignar las personas que ejecutarán y darán tratamiento a las quejas y apelaciones, revisar y aprobar los planes o soluciones de quejas y apelaciones.
- **Todo el personal:** pueden recibir quejas y apelaciones y pueden dar tratamiento a las mismas siempre que estos no estén involucrados en los procesos a tratar.
- **Gerente:** Encargado de asignar al personal que dará tratamiento a las quejas y apelaciones en caso de que esta involucre a la Coordinadora SAC

7. ANEXOS O DOCUMENTOS ASOCIADOS

- GV-FC-06 Quejas y apelaciones.
- GV-FC-07 Control de quejas y apelaciones

8. CONTROL DE CAMBIOS

VERSION/FECHA	ELABORADO	REVISADO	APROBADO	CAMBIOS REALIZADOS
0 27/08/2020	Luz Vera/Director de calidad	Julio Rangel/Gerente general	Julio Rangel /Gerente general	Nueva codificación del documento y formatos, ya que el procedimiento pasa a coordinación de SAC. Reemplaza y anula el GV-PQ-05 Quejas y apelaciones. Se reemplaza los correos luz.vera@grupovtek.com o julio.rangel@grupovtek.com por Daniela.montanorupovtek.com Se actualiza de responsabilidades a la coordinación SAC
1 16/09/2021	Luz Vera/Director de calidad	Julio Rangel/Gerente general	Julio Rangel /Gerente general	En el numeral 5.5 Recepción de las quejas y apelaciones (Accesibilidad), en el ítem de Página se elimina la descripción del correo y se incluye "se dispone de un módulo donde el cliente podrá interponer sus quejas y apelaciones, adicionalmente, se encuentra disponible el procedimiento de quejas y apelaciones para la consulta y conocimiento de nuestros clientes" En el numeral 5.6 Investigación del evento que origino la queja o apelación, se aclara que el proceso de investigación es con el fin determinar la viabilidad. En el numeral 5.7.2 Solución de apelación, se realiza aclaración de la definición de las actividades enfocadas a brindar solución de la apelación.





QUEJAS Y APELACIONES

GV-PC-03 V:2

Fecha de vigencia:
04/03/2022

				<p>Se incluye la nota "Para la investigación y solución de las apelaciones, el personal no debe estar involucrado en el proceso de certificación. Por esta razón, Grupo vtek define que el personal requerido para dicha gestión no es necesario que cuente con contratación previa a la apelación interpuesta, por lo tanto, en caso de no contar con un experto en el producto que se interponga la apelación, se realiza la contratación exclusiva para el proceso de apelación.</p> <p>El profesional seleccionado debe cumplir y demostrar el conocimiento validado con experiencia en el producto y reglamento requerido, dicho proceso se debe realizar garantizando el cumplimiento de los tiempos de respuestas de la apelación."</p>
2 04/03/2022	Yency Niño / directora de calidad	Julio Rangel/Gerente general	Julio Rangel /Gerente general	Revisión de la redacción de todo el documento Migración a la nueva estructura documental

