



**TRATAMIENTO DE QUEJAS,
APELACIONES Y SATISFACION DEL
CLIENTE**

Código: P-GC-006
Versión: 006
Fecha Emisión: 22/07/2011
Página 1 de 9

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Firma  Nombre: Julián Rengifo Yepes Cargo: Coordinador Certificación	Firma  Nombre: Kateryne Monzón A. Cargo: Dirección Técnica	Firma  Nombre: Carlos Eduardo Farfán Cargo: Presidente Ejecutivo

ESTADO DEL DOCUMENTO	FECHA	CAUSA DE CAMBIOS
Versión 004	18/07/2016	Plan de transición 17021-1:2015
Versión 005	19/01/2018	Se actualizan los cargos y las personas que los ejecutan
Versión 006	13/07/2018	Se actualizó las definiciones y condiciones generales, incluyen las fuentes de quejas, reclamos y apelaciones, así como los criterios aplicables a la certificación de personas.

1. OBJETIVO

Describir la metodología establecida por AES para dar solución a las quejas y apelaciones de los clientes de los servicios que ofrece AES. Igualmente la medición de la satisfacción de la certificación de SG.

2. ALCANCE

El procedimiento aplica a las actividades que tienen relación directa con los clientes y asociados de AES como organismo certificador de Sistemas de Gestión.

3. DEFINICIONES

- **Cliente:** Organización o persona que recibe un producto.
- **Queja:** Expresión de insatisfacción, diferente de la apelación, presentada por una persona u organización al Organismo Certificador (de evaluación de la conformidad), relacionada con las actividades de dicho organismo, para las que se espera una respuesta del Organismo Certificador de Sistemas de Gestión.



TRATAMIENTO DE QUEJAS, APELACIONES Y SATISFACION DEL CLIENTE

Código: P-GC-006
Versión: 006
Fecha Emisión: 22/07/2011
Página 2 de 9

- **Reclamo:** Comunicación verbal, escrita o en medio electrónico, mediante la cual se presenta una exigencia, reivindicación o demanda formal por el incumplimiento de la promesa de valor, ocasionado por la deficiente o inadecuada prestación o funcionamiento del servicio o producto.
- **Apelación:** Solicitud al OEC de parte del cliente para reconsiderar la decisión que tomó en relación con la solución de una queja y reclamo.
- **Imparcialidad:** Presencia de objetividad.
- **Satisfacción:** Nivel de conformidad de un cliente frente a los servicios que se le hace préstamo.

4. CONDICIONES GENERALES

4.1 Razones y causas por las cuales se presentan quejas y reclamaciones:

4.1.2 Área proyectos:

Principales causas o razones por las cuales nuestros clientes OEA presentan quejas y/o reclamaciones:

- Poca conformidad con el desempeño del especialista asignado.
- Incumplimiento de fechas estipuladas o pactadas.
- Ajuste en fechas u horarios programados
- Pagos y recepciones de facturación.
- Otros incumplimientos pactados por oferta comercial.

4.1.3 Área Técnica:

Principales causas por las cuales nuestros clientes ISO/PVP presentan quejas y reclamaciones:

- Desempeño del ejercicio de auditoria / evaluación.
- Desempeño del Auditor o Auditores / supervisores y examinadores.
- Errores y demoras en entrega de Certificado.
- Demoras e incoherencia en entrega de informes, resultados de evaluación.
- Resultado del ejercicio de auditoria / Evaluación.
- Incumplimiento de los tiempos de la programación de auditoria / evaluación.
- Posibles faltas a la imparcialidad.
- Organismo acreditador ONAC.

4.1.4 Área Administrativa:

Principales causas por las cuales nuestros clientes, proveedores y Empleados presentan quejas y/o reclamaciones:

- Proveedores: Falta de soporte de pago, Ausencia de pagos y Certificado de retenciones (Demoras en la entrega)



TRATAMIENTO DE QUEJAS, APELACIONES Y SATISFACION DEL CLIENTE

Código: P-GC-006
Versión: 006
Fecha Emisión: 22/07/2011
Página 3 de 9

- Propiedad Horizontal: Falta al reglamento de convivencia e higiene, Falta al reglamento de seguridad y Falta a Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos (PGIRS).
- Clientes: Falta de respuesta oportuna.
- Empleados Activos: Certificaciones laborales, Inconvenientes de convivencia, Inconvenientes con procedimientos en perfiles de cargo y problemas con los pagos.
- Empleados Inactivos: Certificaciones laborales y Certificado de retenciones.

4.1.5 Área Capacitación:

Principales causas por las cuales nuestros clientes y capacitadores presentan quejas y/o reclamaciones:

- Falta de coordinación y planeación de las diferentes capacitaciones programadas
- Incumplimiento de los tiempos de formación.
- Tiempos de entrega de constancia de capacitación.
- Preguntas confusas en evaluaciones.
- Incumplimiento de órdenes de compra para capacitadores.
- Calidad de la capacitación.
- Desempeño del capacitador.
- Realización cursos DIMAR

4.1.5 Fuentes para la recepción de quejas y reclamos:

- Telefónica: Número empresarial (489 9191) o números móviles correspondientes a cada área.
- Físico: A la instalaciones de AES ubicado en la dirección, Calle 11 # 100 -121.
- Virtual: Pagina web <http://www.aes.org.co/>
- Email: info@aes.org.co // dirtecnica@aes.org.co // c.certificacion@aes.org.co

4.2 Validez de las quejas y apelaciones:

La información al cliente del derecho de quejarse o apelar se debe comunicar a AES por las fuentes establecidas para tal fin diligenciando el formato DF-GC-016. Para que las quejas y apelaciones se consideren validas se deben relacionar con temas y actividades que correspondan a la autoridad de AES incluyendo juicios arbitrarios, comportamiento no profesional, discriminación, incumplimiento de los plazos establecidos, conflicto de intereses, imparcialidad y falta de confidencialidad entre otros.

4.2.1 AES se asegura que quienes son objeto de quejas o hicieron parte de la razón de la queja o apelación no participan del proceso de resolución de las mismas.



TRATAMIENTO DE QUEJAS, APELACIONES Y SATISFACION DEL CLIENTE

Código: P-GC-006
Versión: 006
Fecha Emisión: 22/07/2011
Página 4 de 9

4.2.2 En cualquier momento el cliente podrá acudir al organismo acreditador ONAC el motivo de su insatisfacción o molestia, quien procederá conforme lo haya determinado. Ver www.onac.org.co

4.3 Confidencialidad de las quejas y apelaciones:

AES manifiesta que garantiza los derechos a la intimidad y al buen nombre del reclamante durante el tratamiento de la investigación, y en consecuencia todas sus actuaciones se regirán por los principios de legalidad, finalidad, libertad, veracidad o calidad, transparencia, acceso y circulación restringida, seguridad y confidencialidad.

Sin embargo, debe aceptarse que la identidad de la persona o entidad que presenta el reclamo puede ser revelado durante la investigación de la queja o apelación. Las partes involucradas en la investigación no deben comentar el reclamo hasta que el problema haya sido resuelto y siempre que el reclamante renuncie por escrito a su derecho de confidencialidad.

4.4 Tiempos:

La organización debe contemplar el tiempo establecido para ser presentada una apelación ante el organismo certificador para continuar el debido proceso, según lo establecido en el Reglamento de Certificación de SG DI-CE-001 y Reglamento de Certificación de Personas DI-CE-005.

5. RESPONSABLES

El Presidente ejecutivo de AES, los Directores de área, el Comité Técnico y/o Certificación y el Comité de Imparcialidad son responsables del mantenimiento y aplicación de este procedimiento.

Cualquier miembro del personal de AES que reciba una queja o apelación por cualquier medio es responsable de comunicar al Presidente ejecutivo y/o Director correspondiente de AES.

El Comité de la Imparcialidad es responsable de tomar decisión sobre apelaciones en los casos que sea necesario.

El Comité Técnico y/o Certificación es responsable de tomar decisión sobre quejas en los casos que sea necesario.

La Dirección Técnica y Coordinador de Certificación en conjunto son responsables de verificar a través de encuesta de satisfacción el servicio prestado a las organizaciones, para los servicios de certificación.



TRATAMIENTO DE QUEJAS, APELACIONES Y SATISFACI3N DEL CLIENTE

C3digo: P-GC-006
Versi3n: 006
Fecha Emisi3n: 22/07/2011
P3gina 5 de 9

6. PROCEDIMIENTO.

6.1. QUEJAS

Cuando una organizaci3n se encuentra insatisfecha con actividades de AES puede presentar una queja manifestando su inconformidad por medio de un oficio.

El proceso para el tratamiento de quejas debe incluir, al menos, los elementos y m3todos siguientes:

- Una descripci3n del proceso de recepci3n, validaci3n e investigaci3n de la queja, as3 como para decidir qu3 acciones se tomar3n en respuesta a ella;
- El seguimiento y registro de las quejas, incluidas las acciones tomadas para resolverlas;
- Asegurarse de que se han tomado todas las correcciones y las acciones correctivas apropiadas.

6.1.1. TRATAMIENTO DE LAS QUEJAS

La organizaci3n o persona presenta la queja a trav3s de una comunicaci3n escrita o por cualquier medio o trav3s del Formato Apelaciones y /o Quejas F-GC-016 dirigiendo la comunicaci3n a los Directores Correspondientes o al Presidente Ejecutivo de AES, quienes indican el recibo de la misma y la fecha de recepci3n.

Se tiene establecido que el tiempo de respuesta de las quejas es de 15 d3as h3biles.

Quien recibe la queja informa y remite la misma inmediatamente a la Direcci3n Correspondiente o al Presidente Ejecutivo de AES, quien a su vez informará al Coordinador de Certificaciones para registrarla en la base de datos pertinente a las quejas y apelaciones.

La Coordinaci3n de Certificaci3n recepciona la queja y valida con qu3 servicio tiene relaci3n para proceder a remitir al 3rea correspondiente o a quien delegue.

El responsable de responder la queja de manera preliminar emite un comunicado al emisor de la queja indicando que ha sido recibida y se procede a llevar a cabo la investigaci3n y an3lisis del caso

El Presidente Ejecutivo de AES determina el responsable de iniciar la investigaci3n respectiva para dar tratamiento a la queja, 3sta nunca ser3 responsabilidad del personal involucrado con el objeto de la queja, en



**TRATAMIENTO DE QUEJAS,
APELACIONES Y SATISFACION DEL
CLIENTE**

Código: P-GC-006
Versión: 006
Fecha Emisión: 22/07/2011
Página 6 de 9

los casos en que la Dirección Técnica no se involucre, el Presidente Ejecutivo de AES lo designará, si por el contrario se encuentra involucrado designará a otra persona o el asumirá esta responsabilidad.

La persona designada para iniciar la investigación analiza el concepto de la queja y se remite a los informes y registros pertinentes que tienen relación con el caso, realiza las consultas al cliente, al Comité de Técnico y/o Certificación, que sean requeridos para la investigación y validación de la queja.

El responsable presenta y avala con la Dirección Técnica o el Presidente Ejecutivo de AES toda esta información recolectada, plantea la posible decisión del caso y definen las acciones correctivas a implementar utilizando para ello la herramienta ISOLUCION. En los casos en que el Presidente Ejecutivo de AES sea objeto de la queja, se presenta al Comité Técnico quienes avalan el análisis y las soluciones, si la queja involucra al Comité de Técnico y/o Certificación, la investigación, el análisis y las soluciones serán realizadas por el comité de Imparcialidad.

Quienes estudian y toman las decisiones con respecto a las quejas informan al cliente la respuesta de su queja y reclamo en donde le notifican que se ha finalizado el proceso para el tratamiento de la queja, los resultados y las decisiones tomadas, y se conserva el registro del informe.

El Presidente Ejecutivo o la Dirección Técnica se encarga de verificar la implementación de las acciones planteadas en los tiempos establecidos y registra en ISOLUCION en caso de que la queja involucre al Presidente Ejecutivo la verificación de implementación de las acciones la puede realizar algún integrante del comité de Certificación, y si este está comprometido la actividad la realizará la instancia inmediatamente superior (p.e. comité de imparcialidad o Junta directiva).

Las quejas son tratadas con confidencialidad, y se determina junto con la organización si realizan público el tema de la queja y su resolución.

Para las quejas y reclamos relacionados con los cursos OMI que se dictan, semestralmente la Dirección de Capacitación emitirá a la DIMAR un informe.

El seguimiento al estado de las quejas y las apelaciones son entrada para los procesos de auditoria interna y revisión gerencial de AES.



TRATAMIENTO DE QUEJAS, APELACIONES Y SATISFACION DEL CLIENTE

Código: P-GC-006
Versión: 006
Fecha Emisión: 22/07/2011
Página 7 de 9

6.2. APELACIONES

Cuando una organización se encuentra insatisfecha con las decisiones tomadas por AES frente a quejas, reclamos y resultados de certificación puede presentar una apelación manifestando su inconformidad, la cual se debe interponer dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al recibo de la notificación de la decisión tomada, si transcurrido este plazo, la organización no presenta el recurso, se entiende que acepta la decisión sin lugar a posteriores procesos de apelación.

6.2.1. TRATAMIENTO DE LAS APELACIONES

La organización presenta la apelación por escrito diligenciando el Formato Apelaciones y /o Quejas F-GC-016 el cual puede ser bajado desde el sitio web o puede ser solicitado a la Dirección Técnica de AES, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al recibo de la notificación de la decisión tomada, si transcurrido este plazo, La Organización no presenta el recurso, se entiende que acepta la decisión sin lugar a posteriores procesos de apelación.

La apelación se debe dirigir física o correo electrónico a la Dirección Técnica, quien indica el recibo de la misma, la fecha de recepción por medio de un comunicado de notificación de recibido.

Todo personal de AES que reciba una apelación de un cliente, deberá remitirlo a la Dirección Técnica quien se encargara de contactar y validar la información.

La Dirección Técnica tiene la responsabilidad de iniciar la investigación respectiva para dar tratamiento a la apelación, analizando los conceptos emitidos, consultas con el cliente, revisando informes y registros pertinentes que tienen relación con el caso.

La Dirección Técnica recolecta toda esta información y la presenta al Comité de Técnico y/o Certificación, Comité Expertos.

Para dar tratamiento a la apelación de las otras áreas de AES se analizan los conceptos emitidos y registros pertinentes que tienen relación con el caso y se presenta en el Comité de dirección.

Los integrantes del Comité de Técnico y/o Certificación, Comité Expertos o Comité Directivo estudian y revisan los resultados de la apelación y toman las decisiones respecto a las acciones a implementar en respuesta a ella, se darán informes parciales del avance del proceso de la apelación a la organización, estas



**TRATAMIENTO DE QUEJAS,
APELACIONES Y SATISFACION DEL
CLIENTE**

Código: P-GC-006
Versión: 006
Fecha Emisión: 22/07/2011
Página 8 de 9

acciones no deben ser discriminatorias contra el apelante y deberán quedar registro en ISOLUCION para su debido análisis y soluciones de apelaciones y-o quejas, posteriormente se elabora un oficio con la respuesta al apelante, en donde le notifican la finalización del proceso para el tratamiento de la apelación de los resultados y las decisiones tomadas, el tiempo de respuesta no debe ser mayor a 30 días calendario y se conservará el registro del informe de acuerdo a lo establecido en el control de registros.

En caso de no poder resolver la apelación al interior de alguno de los comités mencionados se podrá elevar a Comité de Imparcialidad o Junta Directiva el caso a cuestión para lograr la resolución de la misma.

El Presidente Ejecutivo realizará el seguimiento periódico y evaluará la eficacia de las acciones tomadas de las apelaciones, las cuales serán una entrada al proceso de revisión gerencial.

7. EVALUACION DEL SERVICIO.

El Coordinador de Certificación por medio del navegador google envía la encuesta de satisfacción a las empresas auditadas y personas evaluadas cada que culmina el ejercicio de auditoria o evaluación y se entregue el certificado con el fin que el diligenciamiento de la misma sea de forma imparcial y objetiva.

Una vez que se realiza la encuesta esta debe ser revisada por el Coordinador de Certificación, verificando el correcto diligenciamiento por parte de la organización auditada, notificando a la Dirección Técnica para determinar si es necesario realizar una investigación y tomar medidas.

El área de capacitación realiza la evaluación de satisfacción y la entrega de forma física para su inmediato diligenciamiento después de que haya culminado el curso, una vez que se realiza la encuesta esta es recogida por la asistente de comunicación siendo revisada verificando la completitud y el correcto diligenciamiento de la misma.

Cuando se obtenga los resultados de la encuesta de satisfacción son notificados al Director de Capacitación para determinar si es necesario realizar tomar medidas para el mejoramiento de la capacitación o el capacitador.

Los resultados de las encuestas de satisfacción son consolidados para determinar la satisfacción en la prestación del servicio de certificación, y aportar a la calificación de la competencia de los auditores, este consolidado aporta y permite la retroalimentación a la alta gerencia en el proceso de revisión por la dirección.



**TRATAMIENTO DE QUEJAS,
APELACIONES Y SATISFACION DEL
CLIENTE**

Código: P-GC-006
Versión: 006
Fecha Emisión: 22/07/2011
Página 9 de 9

8. BIBLIOGRAFIA

8.1. ISO 17021-1:2015

8.2. ISO 17024:2013

8.3. ISO 28003:2008

8.4 Resolución 0435 del 13 de Julio 2016 Art 3 # 8.

9. ANEXOS

9.1. Anexo No. 1 F-GC-016 Apelación y-o quejas

9.2. Encuesta Satisfacción de Certificación

9.3. Encuesta Satisfacción de Capacitación.