



ASOCIACION
DE EMPRESAS
SEGURAS

I-SA-5
QUEJAS, APELACIONES,
SUGERENCIAS Y
FELICITACIONES (QASF)
Versión: 4

OBJETIVO

Describir la metodología establecida por AES para dar solución a las quejas, apelaciones, sugerencias y felicitaciones de los clientes ante los servicios que ofrece AES.

ALCANCE

El procedimiento aplica a las actividades que tienen relación directa con los externos y asociados de AES:

- Apelaciones aplican exclusivamente para los servicios de certificación ISO como organismo certificador de Sistemas de Gestión
- Quejas, sugerencia y felicitaciones aplican para todos los servicios ofertados por AES
- Este instructivo aplica para dar cumplimiento a requisitos de la Dirección General Marítima, DIMAR.

Apelación: Solicitud al Organismo Evaluador de la Conformidad (OEC) para reconsiderar la decisión sobre una no conformidad presentada durante la auditoría o una decisión del Experto Designado para la Atestación sobre la decisión de la certificación.

Externo: También llamado cliente, organización o persona que recibe un servicio.

Felicitaciones: Manifestación por parte del cliente sobre su grado de satisfacción por el servicio prestado.

Imparcialidad: Presencia de objetividad.

Queja: Expresión de insatisfacción, diferente de la apelación, presentada por una persona u organización frente a los servicios brindados por la Asociación en soporte técnico de proyectos, formaciones académicas, gestiones administrativas y contables, presidencia y para empresas certificadas por AES como OEC y cuyo motivo de queja corresponde al alcance del certificado.

Sugerencia: Manifestación por parte del cliente para implementar acciones las cuales pueden contribuir al mejoramiento de nuestros servicios o el desarrollo de nuevos servicios.



APELACIONES

Aplican exclusivamente para el servicio de auditorías de certificación ISO

RECEPCIÓN DE LA APELACION

La apelación se puede presentar en dos instancias:

- al momento de la presentación de hallazgos no conformes mayores o menores en etapa 1 o etapa 2
- al presentarse el resultado de la atestación por parte del Experto Designado para la Atestación de certificación frente a la decisión tomada frente al sistema o sistemas de gestión evaluados.

Tiempo para presentación:

- Por hallazgos NC en etapa 1: 3 días hábiles posterior a recibir los hallazgos junto con el informe de etapa 1.
- Por hallazgos NC en etapa 2: 5 días hábiles posterior a recibir los hallazgos y se halla realizado la reunión de cierre.

Por decisiones de Certificación: dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al recibo del acta de decisión del Experto Designado para la Atestación.

Si transcurrido el plazo conforme a la instancia, la empresa objeto de evaluación no presenta apelación, se entiende que acepta dichas decisiones, sin lugar a posteriores reclamaciones judiciales o extrajudiciales.

La recepción de la apelación se podrá realizar por los siguientes medios:

- Virtual: Página web <https://aes.org.co/formulario-quejas-y-o-apelaciones/>
- Email: lider.contacto@aes.org.co // pproyectos@aes.org.co // dirasociado@aes.org.co

RECEPCION DE LA APELACION

La Apelación del titular deberá contener la siguiente información:

- Identificación del Titular (Nombres y apellidos, número de identificación).
- Identificación de la empresa certificada (NIT, Nombre y código de certificación)
- Datos de localización del titular (correo electrónico y teléfono).
- Descripción de los hechos que dan lugar a la apelación y las evidencias objetivas que demuestran que la organización está cumpliendo con el requisito incluyendo las que el auditor reportó como evidencias de la no conformidad.– **F-SA-16**

La apelación se realizará con la información suministrada por correo electrónico y/o diligenciamiento del formulario por la página web.

- Todas las solicitudes de recurso de apelación que lleguen a AES deberán tener acuse de Recibido.
- Por cualquiera de los medios que se haya recibido la apelación, la información quedará consolidada en el formato F-SA-18.
- La información o documentación que el solicitante haya proporcionado a AES para efecto de su apelación será mantenida bajo confidencialidad.
- La presentación, la investigación y la decisión relativa a las apelaciones no dará lugar a acciones discriminatorias contra quien apela.

Para apelaciones debidas a No conformidades:

- Apelaciones en Etapa 1. Mientras que AES resuelve la apelación, se suspenden los términos para presentar el plan de acción y para resolver las no conformidades, los cuales continuarán corriendo una vez se decida la apelación. Se cancela y se reprograma la Etapa 2 de auditoría.
- Apelaciones en Etapa 2: Para apelaciones debidas a No conformidades: Para apelaciones debidas a No conformidades: Mientras que AES resuelve la apelación, se suspenden los términos para presentar el plan de acción y para resolver las no conformidades, los cuales continuarán corriendo una vez se decida la apelación. Se deberá tener en cuenta que, en caso de que la suspensión de los términos no permite el cierre del proceso de certificación antes del vencimiento del ciclo del certificado (en casos de renovación), el servicio entra en proceso de cancelación del certificado con derecho a restauración del mismo conforme a lo establecido en el reglamento de certificación R-AT-1

- Para apelaciones debidas a decisiones de otorgar, no otorgar, renovar, no renovar, ampliar, negar la ampliación, reducir, negar la reducción, u otra decisión del Experto Designado para la Atestación, mientras que AES resuelve la apelación, se suspenden los términos para del proceso, los cuales continuarán corriendo una vez se decida la apelación. Tenga en cuenta que, en caso de que la suspensión de los términos no permite el cierre del proceso de certificación antes del vencimiento del ciclo del certificado (en casos de renovación), el servicio entra en proceso de cancelación del certificado con derecho a restauración del mismo conforme a lo establecido en el reglamento de certificación R-AT-1.
- En caso de apelaciones relacionadas con No Conformidades, el Director Técnico será el responsable de realizar la investigación y validación correspondientes, así como de emitir la decisión sobre la apelación. Si el cliente no está conforme con la decisión emitida por el Director Técnico y presenta una nueva apelación, esta pasará a una segunda instancia. En esta fase, se designará a un experto independiente, quien llevará a cabo la investigación y toma de decisión definitiva.
- Cuando la apelación se refiera a una decisión emitida por el designado para la atestación, se asignará un miembro ad hoc que será responsable de la investigación y de emitir la decisión final sobre dicha apelación

VALIDACION



El Director Técnico, realiza una validación inicial para determinar si la apelación está dentro del ámbito de responsabilidad de AES y si corresponde a una apelación. Si no lo está, se le informa al cliente los motivos del porque la apelación no procede y se dará por finalizado el proceso.

Por otro lado, si la apelación procede y si el director técnico considera pertinente, podrá pedir información adicional a las partes involucradas de manera que se asegure un completo análisis de dicha información que permita tomar decisiones de manera independiente.

Nota: AES será el responsable de reunir y verificar toda la información necesaria para validar la información.

INVESTIGACION

La investigación de la apelación debe ser realizada por un personal que no haya participado en las actividades que dieron origen a la apelación.

El personal encargado será el responsable de reunir la mayor cantidad de evidencias e información que permita a darle tratamiento y ayude a la toma de decisiones

Nota1: Las apelaciones serán atendidas por AES, área técnica, en un término máximo de quince (15) días calendario contados a partir de la fecha de radicación de la misma.

Nota 2: Desde el área técnica se mantendrá informado al solicitante del avance en la investigación de su apelación.

Comunicación:

Se notificará formalmente los resultados de la investigación, las acciones tomadas para la atención de la apelación y finalización del proceso al apelante y cuando corresponda a No conformidades, al auditor correspondiente.

Nota 1: En caso de inconformidad con la respuesta brindada por AES, se podrá recibir una segunda instancia y ser tratada con imparcialidad y sin ningún tipo de discriminación, cabe resaltar que después de esta instancia; la decisión que se tome será definitiva. Si el cliente después de esto sigue inconforme, se le informara su derecho de acudir a los entes de control y vigilancia que corresponda. Este reproceso será desarrollado por un equipo diferente a la inicial.

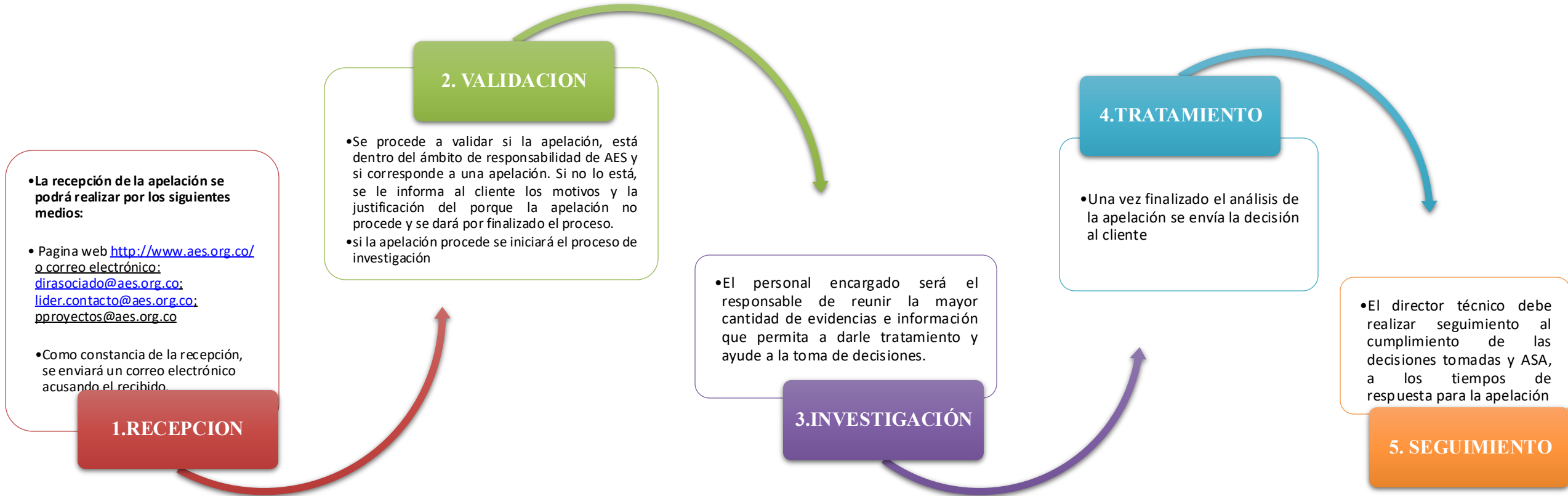
El titular o representante de la apelación, podrá acudir a los entes de control y vigilancia (ONAC) una vez haya agotado la última instancia del presente trámite de apelación ante AES.

SEGUIMIENTO A LAS DECISIONES TOMADAS

La Dirección Técnica debe realizar seguimiento al cumplimiento de las decisiones tomadas y tiempos impartidos en la resolución de apelación y debe solicitar a los involucrados en dicha respuesta, la evidencia de cumplimiento de estas acciones. La trazabilidad de la queja o apelación quedará registrada en el formato F-SA-16 Queja o apelación. Los documentos relacionados con el proceso son:

- La solicitud del apelante.
- El acta de análisis de validación, análisis y conclusión.

APELACIONES





QUEJAS

RECEPCION DE QUEJA

La queja debe ser presentada directamente por la

La recepción de la queja se podrá realizar por los siguientes medios:

- Físico: En las instalaciones de AES ubicado en la dirección, Calle 11 # 100 -121.
- Llamada: +573105109196 // +573226778464
- Virtual: Página web <https://aes.org.co/formulario-quejas-y-o-apelaciones/>
- Email: lider.contacto@aes.org.co // pproyectos@aes.org.co // dirasociado@aes.org.co

La queja del titular deberá contener la siguiente información:

- Identificación del titular (nombres y apellidos)
- Identificación de la empresa
- Teléfono de contacto y dirección electrónica donde se dará respuesta
- Descripción de los hechos ocurridos
- Relación de documentos, si los anexa

- Todas las solicitudes de quejas que lleguen a AES deberán tener acuse de recibido.
- Por cualquiera de los medios que se haya recibido la queja, la dirección de servicio al asociado o a quién designe, consolidará la información y resguardará en la carpeta *gestión de quejas y apelaciones*.
- La información o documentación que el solicitante haya proporcionado a AES para efecto de la queja será mantenida bajo confidencialidad.
- AES determinara junto con el cliente certificado y el reclamante, si debe hacer público el tema de la queja y su resolución, y si fuera así, en qué medida.
- La presentación, la investigación y la decisión relativa a la queja no dará lugar a acciones discriminatorias contra quien la realiza.
- La dirección de servicio al asociado o quién designe informará al director del área involucrada sobre la recepción de la queja, con copia a presidencia ejecutiva, para la revisión, análisis y, en caso de ser necesario convocará un experto técnico para validar e investigar el caso, con lo cual se asegura que no exista trato discriminatorio contra el quejoso.

La dirección de servicio al asociado realiza validación inicial para determinar a qué servicio corresponde a una queja y comunica al director correspondiente.

El director responsable, realiza una validación inicial para determinar conforme al motivo si la queja procede. En caso de que no aplique se dará por finalizado el proceso y el área de servicio al asociado dará respuesta al quejoso

Por otro lado, si la queja procede, se podrá pedir información adicional al quejoso de manera que se asegure un completo análisis de la información que permita tomar decisiones adecuadas y convenientes para las partes, logrando dar respuesta con la información suministrada por las áreas que ejecutan.

Quejas recibidas por terceros sobre un cliente certificado

Si la queje concierne a un cliente certificado, el área de servicio al asociado remite al área técnica para validar y examinar la queja. Se debe considerar la eficacia del sistema de gestión de la empresa certificada. Si la queja es procedente, AES remitirá a la empresa certificada la queja interpuesta por el tercero en un plazo máximo de dos (2) días hábiles, contados a partir de la validación de la misma.

INVESTIGACION

La investigación de la queja la realizara el director del área ejecutora u otro personal que no haya participado en las actividades que dieron origen a la misma, el cual reúne la mayor cantidad de evidencias e información que permita entender, establecer las causas y darle tratamiento que aporte a la toma de decisiones.

Nota1: Las quejas serán atendidas por AES en un término máximo de quince (15) días calendario contados a partir de la fecha de radicación de la misma.

Nota 2: AES mantendrá informado al quejoso sobre el avance de la investigación de su queja en comunicaciones formales por correo electrónico.

Una vez finalizado el análisis de la queja, se presenta al área de servicio al asociado para dar respuesta al quejoso de la decisión tomada y las acciones posteriores, la información consolidada quedará a disposición de consulta en el formato F-SA-18.

Quejas recibidas por terceros sobre un cliente certificado

AES desde la dirección técnica confirmara con el representante del sistema de gestión el tratamiento dado frente a la queja recibida y notificada, en la etapa 1 de la siguiente auditoria el auditor verificara el tratamiento dado a la queja.

Comunicación:

Se notificará formalmente los resultados de la investigación, las acciones tomadas para la atención de la queja y finalización del proceso al quejoso.

El director responsable realiza seguimiento periódico al cumplimiento de las decisiones tomadas y tiempos impartidos en la resolución de queja y debe solicitar a los involucrados en dicha respuesta, la evidencia de cumplimiento de las acciones. Todo el seguimiento y control de la queja deben ser registrados desde su recepción hasta el cierre en el formato F-SA-16 Queja o apelación

QUEJAS





EVALUACION DEL SERVICIO

El área de servicio al asociado realiza encuestas de satisfacción frente a los servicios generales de atención y necesidad de las empresas atendidas por la asociación, esta información es recolectada por el líder de contact center y notificada a la Dirección de Servicio al Asociado para determinar si es necesario tomar medidas para el mejoramiento y/u oportunidades de servicios.

El área técnica una vez que se realiza la encuesta del servicio esta debe ser revisada por la líder 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, esta revisión busca determinar la satisfacción del servicio de certificación y aportar a la calificación de la competencia de los auditores.

El área de académica realiza la evaluación del servicio a través del aplicativo DATASAE una vez culmina el curso, esta información es revisada por la asistente académica verificando la completitud y el correcto diligenciamiento del formulario, y se almacena en la carpeta de la empresa. La notificación la recibe la Dirección Académica para determinar si es necesario tomar medidas para el mejoramiento de la capacitación o el capacitador.

El área de proyectos realiza la evaluación del servicio una vez finaliza cada proyecto acompañado del acta de cierre, la información es gestionada por la coordinadora de proyectos. La notificación la recibe la Dirección de proyectos para determinar si es necesario tomar medidas para el mejoramiento interno.

Todas las revisiones de encuestas se realizan de forma imparcial y objetiva para brindar un buen servicio.

<p>Creación del instructivo</p>	<p>2024-04-10</p>
<p>Se modifica enunciado sobre la recepción de la apelación, indicando dos instancias y el tiempo para la presentación. Se solicita ampliación de la descripción de los hechos para presentar la apelación y en generalidades, se describe la ejecución para apelaciones en etapa 1, etapa 2 y remisión al reglamento de certificación R-AT-1. Se incluye el formato F-SA-16 y F-SA-18.</p>	<p>2024-11-19</p>
<p>Se modifican los tiempos de presentación y el paso a paso ante apelaciones por hallazgos NC en etapa 1 y 2, se incluye la validación, investigación, tratamiento y seguimiento a las decisiones tomadas, se detalla el tiempo de respuesta ante una queja.</p>	<p>2025-01-30</p>
<p>Se modifica en apelaciones, lo referente a la toma de decisiones y la responsabilidad de la investigación y validación correspondiente, así como emitir una decisión y/o elevar a una segunda instancia, adicional. Se modifica el rol del comité técnico por experto designado para la atestación.</p>	<p>2025-08-11</p>