

ASOCIACIÓN DE EMPRESAS SEGURAS

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

Versión: 5

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, así como asegurar que se realicen las correcciones y acciones correctivas que se deriven de ellas.

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.

DEFINICIONES

Acción correctiva: Acción para eliminar la causa de una no conformidad y evitar que vuelva a ocurrir.

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.

Corrección: Acción para eliminar una no conformidad detectada (por ejemplo, anular o reclasificar una no conformidad declarada de forma errónea).

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

Fecha de radicación: Fecha en que AES recibe la queja o apelación por cualquiera de los medios habilitados. Los términos de este instructivo se cuentan en días hábiles a partir del día hábil siguiente a la radicación.

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

Imparcialidad: Presencia de objetividad.

No conformidad operacional: Incumplimiento de un requisito en las operaciones de AES, identificado, entre otras fuentes, a partir de una apelación aceptada o de una queja válida.

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.

RUTA Y TIEMPOS DE ATENCIÓN

Día 0

Usuario
Radica la queja o apelación por web, correo, teléfono o en sede.

Día 1

Líder Contact Center
Acusa recibo, registra en F-SA-18 / F-SA-16, verifica el término y remite por correo interno al rol responsable.

Día 2

Rol responsable
Valida si aplica o no aplica y responde al Líder Contact Center.

Día 3

Servicio al Asociado
Informa al usuario si procede. Si no procede, explica los motivos y cierra.

Día 8

Servicio al Asociado
Envía al usuario al menos un informe de avance.

Día 12

Rol responsable
Entrega la decisión, el acta de análisis y la corrección definida.

Día 15

Servicio al Asociado
Notifica formalmente el resultado y la finalización del proceso.

Validación (aplica / no aplica): máximo 3 días hábiles · Respuesta final: máximo 15 días hábiles desde la radicación · Los hitos en rojo son compromisos con el usuario

Tipo	Rol responsable de validar e investigar
Apelación por no conformidades	Director Técnico (2.ª instancia: experto independiente)
Apelación por decisión de certificación	Miembro ad hoc
Queja sobre servicios de AES	Director del área involucrada
Queja sobre un cliente certificado	Dirección Técnica

Reglas de cómputo y excepciones

- Los días son hábiles y se cuentan desde el día hábil siguiente a la radicación.
- Prórroga: solo con justificación del rol responsable antes del día 12, informada al usuario y registrada en el F-SA-16.
- La no conformidad operacional se reporta máximo 5 días hábiles después de la decisión y sigue los plazos del procedimiento de acciones correctivas del SG.



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 (días hábiles contados a partir del día hábil siguiente al evento indicado):

- 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 posteriores a la reunión de cierre y al envío de los hallazgos (PCAC) por parte del auditor.
- 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, salvo lo previsto en “Apelaciones presentadas fuera de término”.

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

APELACIONES PRESENTADAS FUERA DE TÉRMINO

El Líder de Contact Center elevará solicitud de revisión a la Dirección Técnica o a quién delegue para verificar la fecha de ejecución de la etapa 1, etapa 2 o decisión de certificación para proceder y la deja registrada en el F-SA-16. El Director Técnico decide en la validación (día hábil 2):

Dentro del término

Se valida y se investiga según este instructivo.

Fuera de término sin causa justificada

No se admite como apelación. Servicio al Asociado informa al apelante los motivos a más tardar el día hábil 3.

Fuera de término con causa justificada

Se admite como excepción. La justificación se documenta y aprueba en el F-SA-16 antes de iniciar la investigación.

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.

GENERALIDADES

Todas las solicitudes de recurso de apelación que lleguen a AES deberán tener acuse de recibido, que emite el Líder de Contact Center a más tardar el día hábil 1.

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:** 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 permita 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.

GENERALIDADES

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 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 permita 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, siempre que no haya participado en la auditoría ni en la decisión objeto de la apelación; en caso contrario, se designará un experto independiente desde la primera instancia. 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.

VALIDACIÓN

El Líder de Contact Center remite la apelación al Director Técnico el mismo día de su registro (día hábil 1). El Director Técnico o quien designe realiza, a más tardar el día hábil 2, una validación inicial para determinar si la apelación está dentro del ámbito de responsabilidad de AES, si corresponde a una apelación, si fue presentada dentro del término y si contiene la información requerida. Si no procede, se le informa al cliente, a más tardar el día hábil 3, los motivos por los cuales la apelación no procede y se da 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 apelación.

INVESTIGACION

La investigación de la apelación debe ser realizada por 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 darle tratamiento y ayude a la toma de decisiones, y debe consultar en el F-SA-18 los resultados de apelaciones similares previas.

Nota 1: 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. El responsable de la investigación entrega al área de Servicio al Asociado la decisión y el acta de análisis a más tardar el día 12.

Nota 2: El área de Servicio al Asociado mantendrá informado al solicitante del avance en la investigación de su apelación, con al menos un informe de avance a más tardar el día 8.

TRATAMIENTO DE LA APELACION

Decisión: la decisión que se comunica al apelante la toma, o la revisa y aprueba, personal que no haya estado involucrado previamente en el objeto de la apelación.

Cuando la apelación es aceptada total o parcialmente:

- **Corrección:** el Director Técnico define y ejecuta la corrección (por ejemplo, anulación o reclasificación de las no conformidades, ajuste del informe o reprogramación) y la registra en el F-SA-16.
- **Acción correctiva:** la aceptación de la apelación evidencia una no conformidad operacional de AES. El Director Técnico la reporta en el sistema de gestión para el análisis de causa y el plan de acción correctiva, conforme a “Correcciones y acciones correctivas derivadas de apelaciones y quejas”.

Comunicación:

Se notificará formalmente, a través del área de Servicio al Asociado, 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 informará su derecho de acudir a los entes de control y vigilancia que corresponda. Este reproceso será desarrollado por un equipo diferente al 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.

Cuando la apelación es aceptada, el F-SA-16 debe registrar la corrección ejecutada y el número de la no conformidad / acción correctiva reportada en el sistema de gestión, con su responsable; el expediente no se cierra sin esta referencia. El seguimiento a la ejecución del plan y la verificación de su eficacia están a cargo del Líder del Sistema de Gestión.

Los documentos relacionados con el proceso son:

- La solicitud del apelante.
- El acta de análisis de validación, análisis y conclusión.
- La justificación de admisión extemporánea, cuando aplique.
- El registro de la no conformidad y del plan de acción correctiva, cuando la apelación sea aceptada.

APELACIONES

1.RECEPCION

- **La recepción de la apelación se podrá realizar por los siguientes medios:**
- Pagina web http://www.aes.org.co/ o correo electrónico: dirasociado@aes.org.co; lider.contacto@aes.org.co; pproyectos@aes.org.co
- Como constancia de la recepción, se enviará un correo electrónico acusando el recibido.

2. VALIDACION

- Se procede a validar 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 y la justificación del porque la apelación no procede y se dará por finalizado el proceso.
- si la apelación procede se iniciará el proceso de investigación

3.INVESTIGACIÓN

- 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.

4.TRATAMIENTO

- Una vez finalizado el análisis de la apelación se envía la decisión al cliente

5. SEGUIMIENTO

- El director técnico debe realizar seguimiento al cumplimiento de las decisiones tomadas y ASA, a los tiempos de respuesta para la apelación

6. CORRECCIÓN Y ACCIÓN CORRECTIVA

Si la apelación es aceptada: corrección y reporte de la no conformidad operacional en el sistema de gestión por el líder del sistema.



QUEJAS

RECEPCION DE QUEJA

La queja debe ser presentada directamente por la persona u organización afectada o por su representante.

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

GENERALIDADES

Todas las solicitudes de quejas que lleguen a AES deberán tener acuse de recibido, que emite el Líder de Contact Center a más tardar el día hábil 1.

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 determinará 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.

El Líder de Contact Center informará, a más tardar el día hábil 1, al director del área involucrada sobre la recepción de la queja, con copia a presidencia ejecutiva y a la Dirección de Servicio al Asociado, 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.

VALIDACION

El Líder de Contact Center realiza validación inicial para determinar a qué servicio corresponde una queja y comunica al director correspondiente el día hábil 1.

El director responsable realiza, a más tardar el día hábil 2, una validación inicial para determinar conforme al motivo si la queja procede (si se refiere a actividades de las que AES es responsable). El área de Servicio al Asociado comunica el resultado al quejoso a más tardar el día hábil 3. En caso de que no aplique se dará por finalizado el proceso y el área de servicio al asociado dará respuesta al quejoso indicando los motivos.

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 queja 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 realizará 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.

Nota 1: Las quejas serán atendidas por AES en un término máximo de quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de radicación de la misma. El director responsable entrega al área de Servicio al Asociado el análisis y la decisión a más tardar el día hábil 12.

Nota 2: AES mantendrá informado al quejoso sobre el avance de la investigación de su queja en comunicaciones formales por correo electrónico, con al menos un informe de avance a más tardar el día hábil 8.

Nota 3: Si la investigación de una queja o apelación requiere más tiempo, el responsable solicita la prórroga con su justificación antes del día hábil 12, el área de Servicio al Asociado la informa al usuario con la nueva fecha y la registra en el F-SA-16.

TRATAMIENTO DE LA QUEJA

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.

La decisión que se comunica al quejoso la toma, o la revisa y aprueba, personal que no haya estado involucrado previamente en el objeto de la queja.

Queja válida atribuible a AES: el director responsable define la corrección y reporta la no conformidad operacional en el sistema de gestión para el análisis de causa y el plan de acción correctiva, conforme a “Correcciones y acciones correctivas derivadas de apelaciones y quejas”.

Quejas recibidas por terceros sobre un cliente certificado

AES desde la dirección técnica confirmará con el representante del sistema de gestión el tratamiento dado frente a la queja recibida y notificada, en la siguiente auditoría (seguimiento o renovación) el auditor verificará 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.

SEGUIMIENTO A LAS DECISIONES TOMADAS PARA LA QUEJA

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.

Cuando la queja es válida y atribuible a AES, el F-SA-16 debe registrar la corrección y el número de la no conformidad / acción correctiva reportada en el sistema de gestión. El seguimiento al plan y la verificación de eficacia están a cargo del Líder del Sistema de Gestión.

QUEJAS

1.RECEPCION

- **La recepción de la queja se podrá realizar por los siguientes medios:**
- Página web http://www.aes.org.co/ o correo electrónico dirasociaco@aes.org.co / lider.contacto@aes.org.co / pproyectos@aes.org.co
- Como constancia de la recepción, se envia[illegible] acus[illegible]

2. VALIDACION

- 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

3.INVESTIGACION

- El personal encargado será el responsable de reunir evidencias e información que permita entender, establecer las causas y darle tratamiento que aporte a la toma de decisiones.

4.TRATAMIENTO

- 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

5. SEGUIMIENTO

- El director encargado realizará seguimiento al cumplimiento de la decisiones tomadas y tiempos impartidos en la resolución de queja

6. CORRECCIÓN Y ACCIÓN CORRECTIVA

Si la queja es válida y atribuible a AES: corrección y reporte de la no conformidad operacional en el sistema de gestión por el líder del sistema.

CORRECCIONES Y ACCIONES CORRECTIVAS

Aplica cuando una apelación es aceptada total o parcialmente, o cuando una queja es válida y atribuible a un servicio de AES.

1 **Corrección**
Rol responsable

Dentro del término de respuesta al usuario. Proceder con las acciones para revisar.

2 **Reporte de la no conformidad**
Jefe del proceso donde se originó

Máximo 5 días hábiles después de la decisión, en el formato de acciones correctivas del SG. El número se registra en el F-SA-16.

3 **Análisis de causa**
Jefe del proceso, con apoyo del Líder del SG

Metodología del SG (5 porqués, espina de pescado). Revisar documento, implementación, competencia, recursos, controles y supervisión, y casos similares previos.

4 **Plan de acción correctiva**
Jefe del proceso

Acciones proporcionales al impacto, con responsable y fecha.

5 **Seguimiento al plan**
Líder del Sistema de Gestión

Verifica el avance frente a las fechas comprometidas y escala a la Presidencia Ejecutiva los vencimientos.

6 **Eficacia y cierre**
Líder del Sistema de Gestión

Verifica que la no conformidad no se repita, cierra la acción e informa a la revisión por la dirección.

Los plazos de la acción correctiva los fija el procedimiento de acciones correctivas del SG y son independientes de los 15 días hábiles de respuesta al usuario.

RESPONSABILIDADES DE GESTIÓN Y SEGUIMIENTO

Actividad	Líder Contact Center	Dir. Servicio al Asociado	Rol responsable / jefe del proceso	Líder del Sistema de Gestión	Presidencia Ejecutiva
Recepción, acuse de recibo, registro y remisión interna (día 1)	R	A	I		I
Validación: aplica / no aplica (día 2)	I	I	R / A		
Comunicaciones al usuario: validación, avance y respuesta final	R	A	C		
Investigación y decisión (día 12)		I	R / A		
Corrección		I	R / A		
Reporte de la no conformidad, análisis de causa y plan de acción		I	R / A	C	
Ejecución del plan de acción correctiva			R / A	I	
Seguimiento al avance del plan			I	R	I
Verificación de eficacia y cierre de la acción correctiva		I	C	R / A	
Escalamiento por vencimientos			I	R	A
Información para la revisión por la dirección		R (QASF)		R (acciones)	A

R = ejecuta · A = aprueba y rinde cuentas · C = consultado · I = informado. Rol responsable: Director Técnico, miembro ad hoc o director del área, según el tipo. El área de Servicio al Asociado no hace seguimiento a los planes de acción: registra en el F-SA-16 el número de la acción correctiva.



EVALUACION DEL SERVICIO

EVALUACIÓN DEL SERVICIO

La Dirección de Servicio al Asociado es responsable de medir la satisfacción de los clientes en los servicios de AES.

Envío: al finalizar cada servicio, el rol del área que lo prestó envía la encuesta institucional al cliente, con copia al área de Servicio al Asociado. Las encuestas se diligencian en formularios a los que Servicio al Asociado tiene acceso para consultar y consolidar las respuestas.

Destinatario: la persona del cliente con la que se coordinó el servicio.

Análisis: Servicio al Asociado consolida los resultados y los informa al director de cada área para que determine las acciones de mejora. Si una respuesta reporta insatisfacción (calificación de 1 o 2, o un comentario negativo), Servicio al Asociado valida si constituye una queja y, de ser así, le da tratamiento conforme a este instructivo.

Uso de los resultados: los resultados de los servicios de certificación se remiten a la Dirección Técnica como insumo para el seguimiento al desempeño de los auditores.

Los resultados de los servicios ejecutados por área de proyectos o área académica, realizarán el mismo tratamiento de seguimiento con sus capacitadores, especialistas y/o colaboradores del área.

Los resultados consolidados son información de entrada para la revisión por la presidencia.

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

ENCUESTAS POR SERVICIO Y CONTROL MENSUAL

Área	Quién envía y cuándo	Qué evalúa Servicio al Asociado	Qué sigue evaluando el área
Proyectos	Asistente de proyectos, al cierre del proyecto con el acta de cierre	Cotización (oportunidad, pertinencia, claridad), especialista y ejecución (plan de trabajo, acompañamiento, plazos, objetivos)	Área Proyectos: usa los resultados en la evaluación de desempeño de los auditores
Técnica (certificación)	Asistente técnica, al finalizar la auditoría	Atención y ejecución del servicio de certificación y desempeño del auditor, según el formulario vigente	Área Técnica: usa los resultados en la evaluación de desempeño de los auditores
Académica	Asistente académica, al finalizar el curso	Solo aspectos de servicio (oportunidad de la respuesta, atención y coordinación), a la persona que coordinó la formación	Área Académica: Contenidos, docentes y logística, a los participantes, en el aplicativo de formación
Administrativo	Asistente administrativa y contable, semestralmente con proveedores	Atención y ejecución con proveedores	No aplica.
Atención general a asociados	Líder de Contact Center	Atención y necesidades de las empresas atendidas	No aplica

Control mensual

- Dentro de los primeros 5 días hábiles de cada mes, la asistente de cada área reporta a Servicio al Asociado los servicios finalizados en el mes anterior y los programados para el mes siguiente.
- Con este reporte Servicio al Asociado verifica que cada servicio finalizado tenga su encuesta enviada y calcula los indicadores: encuestas enviadas frente a servicios finalizados, tasa de respuesta y satisfacción promedio por área.

CONTROL DE CAMBIOS

Creación del instructivo	2024-04-10
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.	2024-11-19
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.	2025-01-30
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.	2025-08-11
De acuerdo con la ISO/IEC 17021-1:2015, num. 9.7.4 c) y 10.2.7 b) y d)). Se incluye la ruta de atención y los tiempos internos de validación (3 días hábiles) e investigación (15 días hábiles) de quejas y apelaciones; el tratamiento de apelaciones presentadas fuera de término con justificación documentada, la consulta de apelaciones similares previas; la corrección, el análisis de causa, la acción correctiva y la verificación de eficacia cuando se acepta una apelación o una queja es válida; y la matriz de responsabilidades de seguimiento. La Dirección de Servicio al Asociado asume las encuestas de satisfacción de los servicios de AES, puntualmente los de coordinación con clientes, con control mensual de servicios ejecutados y por ejecutar. Se unifican los términos en días hábiles, se agregan nuevas definiciones y se corrigen errores de redacción.	2026-11-06