



ASOCIACION
DE EMPRESAS
SEGURAS

I-SA-5
QUEJAS, APELAIONES Y
SATISFACCION DEL
CLIENTE

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.

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.

DEFICIONES

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.

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.



APELACIONES

RECEPCION DE LA APELACION

La apelación debe ser presentada directamente por la organización con las evidencias que lo sustentan, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al recibo del informe de auditoría. Si transcurrido este plazo la empresa certificada, 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: Pagina web <http://www.aes.org.co/>
- Email: info@aes.org.co // dirasociado@aes.org.co

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 documentos y/o pruebas que lo soportan.

- 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, se deberá de registrar en la base de datos F-AT-2 Base de datos gestión de No conformes y confirmar por correo electrónico la recepción de la solicitud por parte de AES.
- 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: 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.
- El director del servicio al asociado informará a la dirección técnica sobre la recepción de la apelación quien realizara el análisis de viabilidad 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 apelante.
- Para apelaciones debidas a decisiones del comité técnico el director técnico convocara un comité Adoc con el fin de analizar y tomar decisiones sobre la validez y la conclusión sobre la investigación.

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 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 solicitante del avance en la investigación de su apelación.

Una vez finalizado el análisis de la apelación se presenta al comité técnico para la decisión técnica y las acciones posteriores

La investigación y análisis de la apelación debe considerar los resultados de apelaciones similares previas.

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 unánime. 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 al inicial.

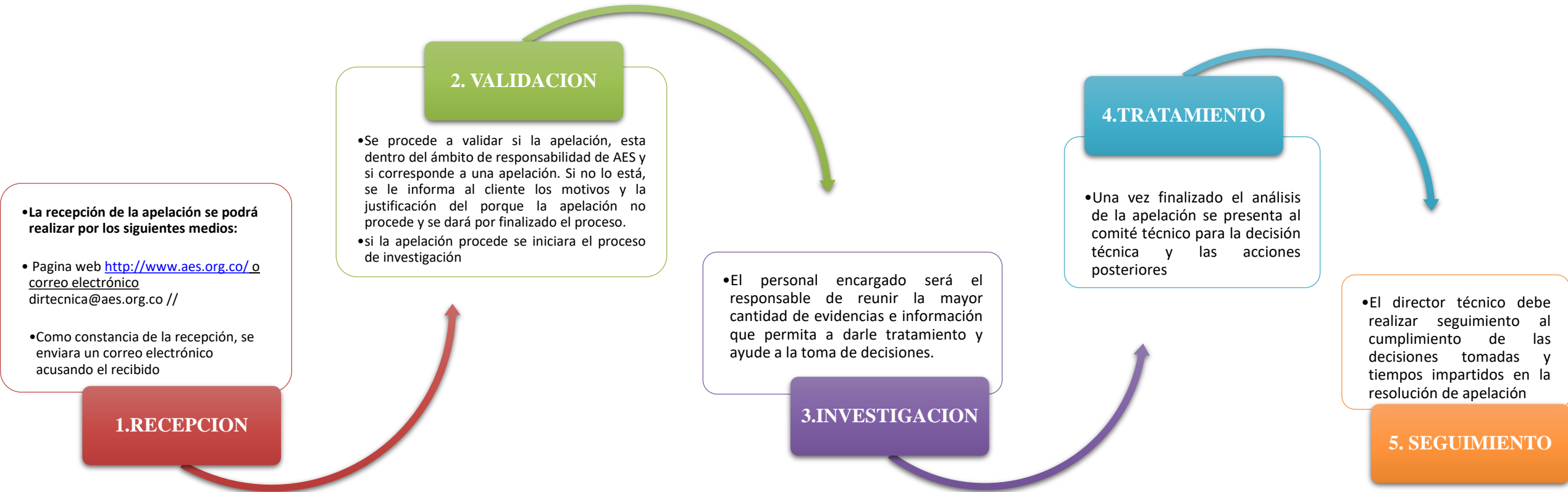
El titular o representante de la apelación, podrá acudir a los entes de control y vigilancia (ONAC) una vez haya agotado la última instancia del presente trámite de apelación ante AES.

El director técnico 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. Todo el seguimiento y control de la apelación deben ser registrados desde su recepción hasta el cierre y en el F-AT-2 se registra el histórico de la 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

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.
- Virtual: Pagina web <http://www.aes.org.co/>
- Email: info@aes.org.co // dirasociado@aes.org.co

La queja 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 queja y documentos y/o pruebas que lo soportan.

- 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, se deberá de registrar en la base de datos F-AT-2 Base de datos gestión de No conformes y confirmar por correo electrónico la recepción de la solicitud por parte de AES.
- 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.
- El director del servicio al asociado informará a al director técnico la recepción de la queja quien realizara el análisis de viabilidad 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.

El director del servicio al asociado realiza validación inicial para determinar a que 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.

Quejas recibidas por terceros sobre un cliente certificado

Si la queje con concierne a un cliente certificado, al 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 antes AES 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 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. El director correspondiente registra la queja en la base de datos F-AT-2 y registra un no conforme operacional en el formato F-AT-4.

La investigación y análisis de la queja debe considerar los resultados de las quejas similares previas.

Quejas recibidas por terceros sobre un cliente certificado

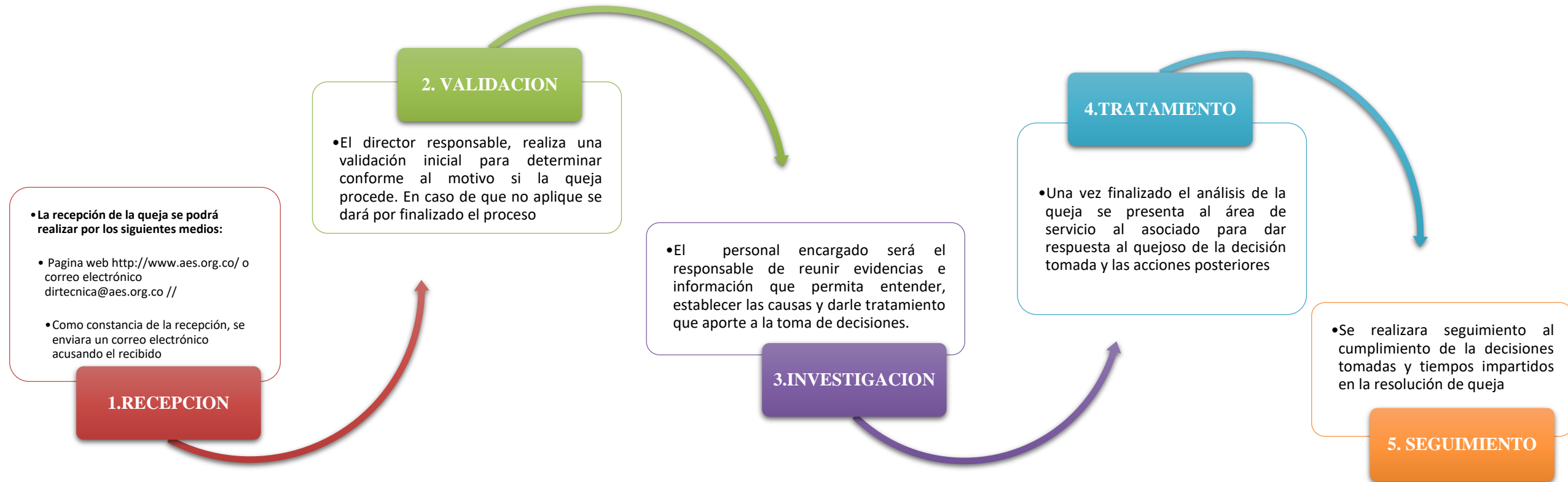
AES confirmara con el representante del sistema de gestion el tratamiento dado frente a la queja recibida y notificada, en la etapa 1 de la siguiente auditoria el auditor verificara el tratamiento dado a la queja.

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-AT-2

QUEJAS





EVALUACION DEL SERVICIO

El área del servicio al asociado serán los encargados de enviar 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 deberán ser notificados al área correspondiente 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.