

<b>P01</b>	<b>VERSION 01</b>	<b>PROCEDIMIENTO DE TRATAMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES</b>	<i>O POSITIVA SALUD INTEGRAL TULUA SAS</i>
<b>FECHA DE VIGENCIA</b> 9 JUNIO 2022			

Objetivo:

Dar respuesta de manera independiente e imparcial a todas las solicitudes presentadas por los aspirantes candidatos para reconsiderar cualquier decisión considerada como adversa y relacionada con el proceso de certificación.

ALCANCE

Desde que el usuario manifiesta su solicitud por la reconsideración de una decisión tomada hasta que sea cerrada esta solicitud.

RESPONSABILIDADES

El gerente es responsable de la implementación y del cumplimiento de este procedimiento además de dar respuesta a todas las apelaciones presentadas en los tiempos estipulados en el presente documento.

Todos los miembros del CRC guían al usuario para que documenten las solicitudes de apelación en el formato establecido para tal fin.

DEFINICIONES:

Aplican los términos definidos en la norma técnica colombiana NTC ISO 9000 2015 sistemas de gestión de calidad fundamentos y vocabulario y de la norma MTC ISO IEC 17000 evaluación de la conformidad vocabulario y principios generales de acreditación.

Apelación-: solicitud presentada por un usuario para reconsiderar cualquier situación adversa tomada y relacionada con el estado de certificación deseado distinta de una queja.

Acción correctiva: acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación no deseable.

Apelación viable: Apelación que fue analizada y que cuya conclusión es que el cliente no justifico soporte y demostró que existió un error en el proceso de certificación de personas

Apelación Inviabile: apelación que fue analizada y que cuya conclusión es que el cliente no justifico soporte ni demostró que existió un error en el proceso de certificación de personas.

DESCRIPCION:

GENERALIDADES

Este procedimiento se realiza con base en las siguientes normas:

Norma ISO IEC 17024 evaluaciones de la conformidad requisitos generales para los organismos que realizan la certificación de personas.

<b>P01</b>	<b>VERSION 01</b>	<b>PROCEDIMIENTO DE TRATAMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES</b>	<i>O POSITIVA SALUD INTEGRAL TULUA SAS</i>
<b>FECHA DE VIGENCIA</b> 9 JUNIO 2022			

ISO PAS 170003 Evaluación de la conformidad- las quejas y apelaciones principios y requerimientos.

Norma ISO 10002 Gestión de la calidad- satisfacción al cliente directrices para el tratamiento de las quejas en las organizaciones y se ajuste para que también aplique al tratamiento de las apelaciones recibidas.

## TIPO DE QUEJAS

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 a la Norma ISO PAS 17003.ANUNERAL 4.1 en estas quejas se encuentran por ejemplo.

- Quejas del personal que realiza evaluaciones
- Quejas sobre el funcionamiento inadecuado de los quipos de evaluación
- Quejas de las adecuaciones donde se realiza la evaluación

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 de estas quejas es enfocada la norma ISO 10002 numeral 4.2 de la norma ISO PAS 17003

- Quejas en la demora en la atención por llamadas telefónicas
- Quejas sobre errores en facturación
- Quejas en demoras sobre los procesos administrativos

El presente procedimiento integro los requisitos especificados en las normas de referenciadas

## POLITICAS DE ESTE PROCEDIMIENTO

El CRC ha delegado la responsabilidad de todas las decisiones tomadas en todos los niveles del proceso de tratamiento de quejas y apelaciones al administrador quien debe velar por que:

- Las respuestas que se hagan en los tiempos estipulados
- Pueden delegar la toma de decisiones relacionadas con las apelaciones asegurando que el personal que toma decisiones e interviene en el proceso de tratamiento de las apelaciones es diferente del que intervino en la decisión objeto del recurso interpuesto por el usuario...

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 personas solo pueden ser interpuestas por las personas que recibieron el servicio.

<b>P01</b>	<b>VERSION 01</b>	<b>PROCEDIMIENTO DE TRATAMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES</b>	<i>O POSITIVA SALUD INTEGRAL TULUA SAS</i>
<b>FECHA DE VIGENCIA</b> 9 JUNIO 2022			

#### INFORMACION AL CLIENTE VISIBILIDAD

Información al cliente de cómo y cuándo se pueden presentar quejas y apelaciones se da a conocer a los clientes de la siguiente forma.

- En la información contenida en la solicitud de certificación
- De forma verbal cada vez que un cliente manifieste su inconformidad con el servicio o su desacuerdo con la decisión tomada al personal del CRC.
- Se encuentra disponible una descripción breve sobre el proceso de tratamiento de quejas y apelaciones interpuestas por los usuarios del CRC en el documento Doc. 03 información al usuario.

#### RECEPCION DE LAS QUEJAS Y APELACIONES ACCESIBILIDAD

El usuario puede acceder y realizar las solicitudes de quejas de la siguiente forma.

Telefónicamente en este caso se debe realizar en el formato de recepción y tratamiento de quejas y apelaciones por parte del administrador en caso de no encontrarse en el CRC el registro lo deberá hacer la auxiliar administrativa.

Formato de recepción de quejas F01-P01, y apelaciones F02-P01. El cual podrá ser solicitado en la recepción.

Escrito: por medio de una carta enviada al correo del CRC o físico.

Para el caso de las apelaciones únicamente se recibirá por escrito en el formato de apelaciones establecido para cada caso, toda queja o apelación en medio de un formato deberá ser tratada y registrada en el mismo. Así toda queja recibida se le asignara un número consecutivo de la siguiente forma.

Numero de consecutivo

Año

Mes Y día

#### VALIDACION DEL RECURSO

El administrador del CRC realiza la verificación de la información relacionada con respecto a la queja o apelación específicamente se verifica que:

La queja o apelación hayan sido puestas en los tiempos estipulados por el CRC.

Contenga información real y acorde al servicio prestado

Que el recurso impuesto refiera actividades del CRC.

Que un caso de requerirse venga con los soportes de las afirmaciones que se hagan de la misma por ejemplo que en un caso de hacerse una queja de un error en un certificado se haga llegar escaneado o fotografía del documento en el que se pueda evidenciar el error manifestado.

<b>P01</b>	<b>VERSION 01</b>	<b>PROCEDIMIENTO DE TRATAMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES</b>	<i>O POSITIVA SALUD INTEGRAL TULUA SAS</i>
<b>FECHA DE VIGENCIA</b> 9 JUNIO 2022			

Si la queja esta interpuesta por una persona o empresa distinta de la que recibió el servicio de evaluación. Se debe comunicar al cliente objeto de la queja o apelación del recurso interpuesto cuando se vea afectada la confidencialidad del usuario de los servicios del CRC.

Se deberá obtener autorización o escrita para la divulgación de información en caso no obtenerse la queja o apelación no se podrá considerar validar y tratar pero sin comunicar al cliente objeto de la queja o apelación del recurso impuesto cuando se vea afectada la confidencialidad del usuario de los servicios del CRC se deberá obtener autorización escrita para la divulgación de información en caso de no obtenerse la queja o apelación no se podrá considerar validar y tatar pero sin comunicar información confidencial no autorizada.

No son válidas apelaciones interpuestas por personas u organizaciones diferentes de quienes hayan recibido el servicio de evaluación esto por cuanto a la norma ISO 17000 dice que este recurso debe ser interpuesto por el aspirante candidato o persona certificada.

#### RESPUESTA DE LA QUEJA Y APELACIONES RESPUESTA DILIGENTE.

Cuando se reciba la queja o apelación el administrador del CRC comunica al cliente un acuse de recibida de la misma máximo dos días hábiles después de esto se realiza un análisis del recurso puesto con el fin de determinar si es aceptada la queja o apelación según sea el caso en un periodo no mayor a 3 días hábiles después de haber interpuesto el recurso en caso de no ser aceptada debe comunicarse al cliente los motivos por los cuales se rechaza la solicitud,

Así mismo cuando aplique se contacta el cliente para validar todos los hechos que dieron lugar a la queja o apelación.

Una queja puede ser no procedente cuando por ejemplo no se tienen soportes reales o argumentos en este caso será informado al usuario dentro de los tres días hábiles a la recepción de la queja comunicado la justificación de esta determinación.

#### INVESTIGACION DEL EVENTO QUE ORIGINO LA QUEJA O LA APELACION

El administrador del CRC se 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 relacionada a la misma.

#### DEFINIR LAS ACTIVIDADES PARA LA SOLUCION

##### Solución de quejas

Las actividades para dar solución a las quejas son planteadas por el administrador del CRC generando un plan de acción para la solución de la misma asignando actividades responsables de ejecución y fecha límite de acuerdo con la prioridad de la queja, En caso de aplicar será comunicara 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.

<b>P01</b>	<b>VERSION 01</b>	<b>PROCEDIMIENTO DE TRATAMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES</b>	<i>O POSITIVA SALUD INTEGRAL TULUA SAS</i>
<b>FECHA DE VIGENCIA</b> 9 JUNIO 2022			

## SOLUCION DE LA APELACION

En caso de la apelación el administrador del CRC nombrara el personal de la organización que se encargara de darle el tratamiento a la misma este deberá ser diferente del personal que realizo la evaluación este personal debe contemplar toda la información descrita por el usuario y analizar la misma con registros que tengan el CRC de acuerdo a esto determinara si la misma es viable o inviable.

En caso de que exista una apelación considerada viable se debe realizar un análisis de causa con el fin de determinar si es necesaria o no la implementación de una acción correctiva esto de acuerdo al procedimiento de acciones correctivas y preventivas.

## SEGUIMIENTO Y CIERRE DE COMIUNICACION

El periodo máximo para dar respuesta al cliente es de 10 días hábiles contados a partir de la recepción del recurso esto se hará por correo electrónico cuando sea posible o se considere pertinente también se comunicara la respuesta por medio de una carta preferiblemente por un medio de una empresa de mensajería.

Todas las acciones son registradas en el formato recepción de quejas y apelaciones F01-P01 y F02-P01 igualmente se comunica máximo cada 3 días hábiles sobre el avance de la respuesta.

## QUEJAS

El administrador del CRC realiza el seguimiento del plan de acción establecido para la solución de la queja, luego se comunica con el cliente la solución realizada y constata que esta haya sido acorde a lo solicitado.

## APELACIONES

Así mismo para el caso de las apelaciones se comunica al cliente la respuesta dada por medio escrito en esta se justificara la decisión tomada por el CRC.

## RETROALIMENTACION

Con el fin de que los procesos de tratamientos de las quejas y apelaciones se realicen de forma constructiva al realizar el cierre de la queja o apelación se comunicara al personal que está relacionado con la causa que haya generado la solicitud sobre el mismo y las acciones que se tomaron para el cierre del mismo.

## SEGUIMIENTO DEL PROCESO DE TRATAMIENTO DE LAS QUEJAS O APELACIONES

Trimensualmente se realiza una estadística de las quejas y apelaciones para identificar la necesidad de realizar acciones correctivas preventivas tendencias o situaciones repetitivas para la toma de acciones correctivas y preventivas de acuerdo con el procedimiento de acciones correctivas y preventivas.