

PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE QUEJAS Y APELACIONES.



PROCESO DE QUEJAS Y APELACIONES

Elaborado por: Encargado de Calidad.

Aprobado por: Gerente

Fecha de aprobación: Diciembre-2023

Firma: 

Firma: 



Contenido

| | |
|---|---|
| 1. Objetivo | 3 |
| 2. Responsables de implementación..... | 3 |
| 3. Actualización..... | 3 |
| 4. Definiciones | 3 |
| 5. Procedimiento para tratamiento de quejas y/o apelaciones:..... | 4 |
| 6. Procedimiento para tratamiento de quejas y/o apelaciones:..... | 5 |

1. Objetivo

El presente procedimiento tiene como objetivo describir el proceso para la recepción y tratamiento de quejas y apelaciones de TROPICERT.

2. Responsables de implementación.

El área de calidad junto con la Gerencia y el scheme manager son los responsables de asegurar la correcta ejecución del presente procedimiento.

3. Actualización.

El responsable de actualización del presente procedimiento es el encargado de calidad y la Gerencia es la responsable de validar los cambios.

4. Definiciones

Queja(s): Expresión escrita de inconformidad por parte de los clientes de TROPICERT respecto a los siguientes aspectos:

1. Manera de trabajar y comportamiento del personal de TROPICERT o de los contratistas
2. No conformidades del inspector fijadas en el informe de auditoría

Apelación(es): Expresión escrita de inconformidad por parte de los clientes de TROPICERT respecto a decisiones de certificación (negación, reducción, suspensión, o retiro de la certificación, las cuales tienen relación con las no conformidades impuestas por el evaluador o el certificador en el informe de evaluación y certificación).

5. Procedimiento para tratamiento de quejas y/o apelaciones:

La(s) persona (s) que reciba(n), trate(n) y/o resuelvan la queja o apelación no deben tener relación alguna con la misma. Esto quiere decir que no participaron en el proceso de prestación del servicio (venta, inspección, evaluación, certificación y mantenimiento) y adicionalmente no tienen conflicto de intereses con el reclamante o apelante (no ha(n) proporcionada consultoría o ha(n) sido empleado(s)) del cliente, durante al menos dos años antes a la resolución de la queja o apelación).

A continuación, se describe paso por paso el proceso de manejo de quejas y apelaciones de TROPICERT:

1. Al momento de recibir una queja o una apelación por parte del cliente, la persona encargada de tratarla ya sea el Gerente o el scheme manager de TROPICERT, deben enviarle el formato F-20-65 Formato de quejas y apelaciones. Con el fin de que este describa cual es la queja o apelación que quiere formalizar. El cliente inmediatamente debe enviar el formato diligenciado y firmado a TROPICERT.
2. Posteriormente la persona encargada de tratar la queja o apelación debe notificar al cliente el recibido del formato F-20-65 Formato de quejas y apelaciones. En donde se describe la queja o apelación, en un periodo máximo de 8 días hábiles, contados a partir de la recepción de la queja/apelación.
3. TROPICERT debe encargarse de reunir y verificar la información necesaria de la queja o apelación (información dada por parte del reclamante o apelante, personas involucradas en el proceso de certificación, entre otras fuentes.)
4. Con la información reunida y verificada, TROPICERT debe determinar si la queja o apelación se relaciona con las actividades de certificación ver numeral 3 del presente documento.
5. En el caso de que la queja o apelación no se relacione con las actividades de certificación, TROPICERT debe notificar al reclamante o apelante esta decisión y las razones que la soportan.
6. Si las quejas o apelaciones se relacionan con las actividades de certificación, el responsable de tratarlas debe diligenciar el documento F-20-65 Formato de quejas y apelaciones

7. TROPICERT debe evaluar las causas de la queja o apelación y tomar acciones correctivas para solucionarla(s), de manera que esta(s) no se vuelva(n) a repetir. Adicionalmente debe verificar la efectividad de las acciones tomadas. El plazo máximo determinado para tratar las quejas o apelaciones es de 15 días hábiles. En caso de requerirse más tiempo por la complejidad del caso TROPICERT se lo comunicara al apelante o reclamante.

8. TROPICERT debe realizar una notificación formal al reclamante o apelante sobre el resultado y finalización del proceso, el cual debe incluir las acciones correctivas tomadas para la solución de la apelación o reclamación.

En donde se incluirá el código del procedimiento, instrucción de trabajo o formato según corresponda, la fecha de aprobación de la versión y la versión vigente del documento.

6. Procedimiento para tratamiento de quejas y/o apelaciones:

Todos los clientes activos en los diferentes programas de certificación de TROPICERT., deben disponer de un sistema para tratamiento de quejas, reclamos y sugerencias que se presenten sobre los productos o servicios certificados.

Los auditores deberán verificar su aplicación en el momento de la auditoría.