



QUEJAS Y APELACIONES

GV-PO-01 V:1

Fecha de vigencia:
12/12/2024

1. OBJETO

Establecer de manera sistemática y ordenada un procedimiento para recibir, evaluar, y tomar decisiones acerca de las quejas y apelaciones interpuestas por los clientes de **GRUPO VTEK S.A.S.**

2. ALCANCE

El presente procedimiento aplica para todas las quejas y apelaciones interpuestas por los clientes de **GRUPO VTEK S.A.S.**, desde la recepción del recurso hasta su respuesta.

3. DEFINICIONES

- **Acción correctiva:** Acción para eliminar la causa de una no conformidad y evitar que vuelva a ocurrir.
- **Apelación:** Solicitud de una persona u organización que proporciona, o que es, el objeto de evaluación de la conformidad a un organismo de evaluación de la conformidad o a un organismo de acreditación, para que ese organismo reconsidere la decisión que ha tomado en relación con dicho objeto.
- **Ciente:** Organización o persona responsable ante un organismo de certificación para asegurar que se cumplen los requisitos de certificación, incluyendo los requisitos de producto.
- **Parte interesada:** Persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividad.
- **Queja:** Expresión de insatisfacción, diferente de la apelación presentada por una persona u organización a un organismo de evaluación de la conformidad o a un organismo de acreditación, relacionada con las actividades de dicho organismo, para la que se espera una respuesta.
- **Reclamante:** Persona, organización o su representante, que expresa una queja.
- **Satisfacción del cliente:** Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido las expectativas de los clientes. **Servicio al cliente:** Interacción de la organización con el cliente a lo largo del ciclo de vida de un producto o un servicio.



4. NORMAS Y DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- ISO-IEC 17000:2020 evaluación de la conformidad. Vocabulario y principios generales
- ISO-IEC 17065:2012 evaluación de la conformidad. Requisitos para los organismos que certifican productos, procesos y servicios.
- ISO 10002:2018 Gestión de la calidad. Satisfacción del cliente. Directrices para el tratamiento de las quejas en las organizaciones.

5. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

5.1 Generalidades

Las quejas son de dos tipos:

- a) 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.
- b) 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 en estas quejas enfocada la norma ISO 10002 (numeral 4.2)
 - Quejas sobre demoras en la atención de llamadas telefónicas.
 - Quejas sobre errores en facturación.
 - Quejas sobre demoras en procesos administrativos.

El presente procedimiento integra los requisitos especificados en la norma referenciada.

5.2 Políticas de este Procedimiento

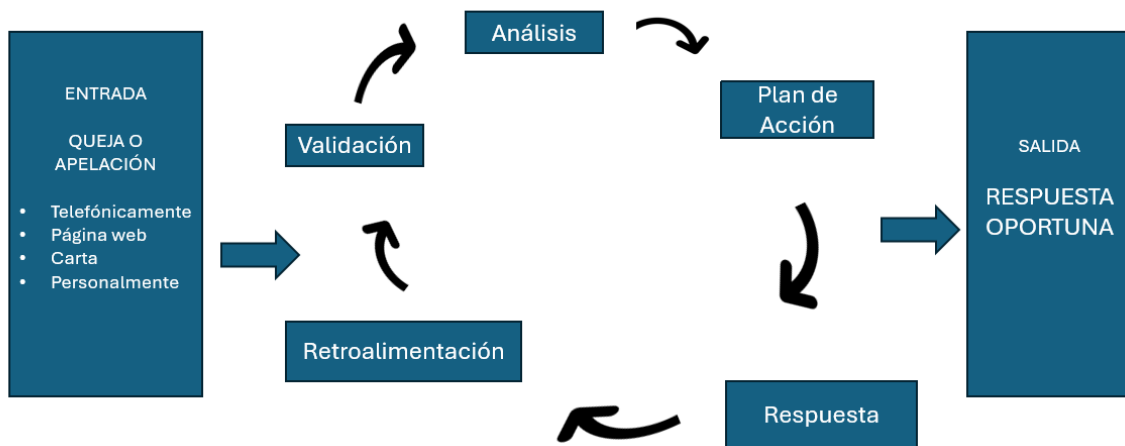
GRUPO VTEK S.A.S. Cumple lo dispuesto en el procedimiento de quejas y apelaciones documento que es de conocimiento público y dará respuesta en los tiempos establecidos., Ningún integrante que esté involucrado o comprometido con la queja y/o apelación intervendrá de manera directa en el proceso.

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 producto, solo pueden ser interpuestas por las personas y/u organizaciones que recibieron el servicio.

Para revisar la queja o apelación GRUPO VTEK S.A.S. no podrá asignar personal para este proceso que haya realizado consultorías, asesorías o trabajado para el cliente, a menos que hayan pasado mínimo 2 años desde la terminación del contrato con el cliente.

5.3 Diagrama del proceso de quejas y apelaciones



5.4 Información al cliente (Visibilidad)

La información acerca de cómo y dónde se pueden presentar quejas y apelaciones se da a conocer a los clientes de la siguiente forma:

- **Página web:** En el siguiente link www.grupovtek.com se encuentra como información disponible al público este procedimiento y el formato **GV-FO-01 quejas y apelaciones** en el cual se radica la queja o apelación para iniciar el proceso
- **De forma verbal:** cada vez que un cliente manifieste su inconformidad con el servicio o su desacuerdo con la decisión tomada, el personal de **GRUPO VTEK S.A.S.** le comunica sobre los recursos para interponer una queja o una apelación.

5.5 Recepción de las quejas y apelaciones (Accesibilidad)

El usuario puede acceder a realizar sus quejas y apelaciones de la siguiente forma:





QUEJAS Y APELACIONES

GV-PO-01 V:1

Fecha de vigencia:
12/12/2024

- **Telefónicamente:** En el caso de recibir una queja por este medio, el personal operativo debe diligenciar el formato **GV-FO-01 quejas y apelaciones**.
- **Página:** En el link www.grupovtek.com se dispone un módulo donde el cliente encontrará el respectivo formato (**GV-FO-01 quejas y apelaciones**) y procedimiento (**GV-PO-01 quejas y apelaciones**) para consulta y conocimiento de cómo se interponen las quejas y apelaciones en GRUPO VTEK S.A.S.
- **Carta:** Comunicación formal enviada a las instalaciones de **GRUPO VTEK S.A.S.** por parte del cliente
- **Personalmente:** Todo el personal de **GRUPO VTEK S.A.S.** puede realizar el registro de las quejas que reciban directamente por parte del cliente.

Para el caso de las apelaciones, únicamente se recibirán por medio escrito, preferiblemente en el formato establecido para tal caso.

El organismo de certificación enviará confirmación a través de correo electrónico de la recepción de la queja o apelación (Según corresponda).

Toda queja o apelación recibida debe quedar registrada en el formato (**GV-FO-01 quejas y apelaciones**) y debe ser tratada según el procedimiento GV-PO-01 quejas y apelaciones.

Una vez recibida una queja y/o apelación se le asigna un número de consecutivo el cual se realizará de la siguiente forma:

####	AAAA	MM	DD
Numero de Consecutivo	Año	Mes	Día

El tiempo máximo establecido para presentar una apelación del servicio prestado es de 5 días hábiles contados a partir del día después de conocida la decisión.

5.6. Investigación del evento que origino la queja o apelación

El jefe de operaciones realiza la verificación de la información recibida para la queja o apelación interpuesta por el cliente, de la cual revisa:

- La queja o apelación haya sido puesta en los tiempos establecidos por **GRUPO VTEK S.A.S.**
- Contenga información real y acorde al servicio prestado.



- En caso de requerirse, adjuntar las respectivas evidencias que respalden las afirmaciones que se exponen en la solicitud. Por ejemplo, en caso de que la queja sea sobre un error en un certificado, se adjunte el escáner o fotografía del documento.
- Si la queja es interpuesta por una persona o empresa distinta a la que se le prestó el servicio de evaluación, se le debe comunicar al cliente objeto de la queja del recurso interpuesto. Cuando se vea afectada la confidencialidad del cliente de **GRUPO VTEK S.A.S**, se debe solicitar y obtener autorización escrita por parte del cliente para realizar la divulgación de la información, en caso de no obtenerse la autorización, la queja deberá ser tratada de acuerdo a lo establecido en este documento, pero sin comunicar información confidencial no autorizada.

El jefe de operaciones realiza una investigación sobre los hechos que pudieron dar lugar a la queja o apelación, para este proceso se lleva a cabo una recolección de la información necesaria, por ejemplo, correos electrónicos, orden de servicio, informes, certificados y cualquier información que sea concerniente a la misma para determinar su viabilidad.

5.7 Definir actividades para la solución

5.7.1. Solución de quejas

El jefe de operaciones define las acciones para dar solución a la misma, asignando actividades, responsables de ejecución y fecha límite de entrega. En caso de aplicar se comunicará 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.

5.7.2. Solución de apelación

En caso de apelación, el jefe de operaciones con apoyo de la dirección de calidad asigna al personal de la organización que hará parte del grupo que se encargará de darle el tratamiento a la misma. Este personal debe ser diferente al personal que realizó el servicio, en caso de no contar con un experto en el producto que se interponga la apelación se debe realizar una contratación exclusiva para investigar y responder el proceso de apelación.

El profesional seleccionado debe cumplir y demostrar el conocimiento validado con experiencia en el producto y reglamento requerido, dicho proceso se debe realizar garantizando el cumplimiento de los tiempos de respuestas de la apelación.



QUEJAS Y APELACIONES

GV-PO-01 V:1

Fecha de vigencia:
12/12/2024

Para la solución de la apelación el personal asignado debe revisar toda la información descrita por el cliente y analizar la misma con los registros de las actividades de selección, determinación y revisión que tiene establecido **GRUPO VTEK S.A.S**, para definir el plan de actividades que se deben implementar y así brindar una solución a la apelación interpuesta.

En caso de que exista una apelación considerada viable se debe realizar la correspondiente acción correctiva.

5.8 Respuesta de la queja o apelación:

Los pasos de respuesta para las quejas y apelaciones son los siguientes:

INTERPOSICIÓN DEL RECURSO	COMUNICACIÓN DE LA RECEPCIÓN	COMUNICACIÓN DE LA VALIDEZ	COMUNICACIÓN DE LAS ACCIONES	RESPUESTA DEFINITIVA
El cliente interpone la queja o apelación	Acuse de recibido después de recepción de la queja o apelación	Se evalúa su validez y se comunica después de la recepción de la queja o apelación	Los tiempos dependen de las acciones propuestas	Se comunica al cliente la decisión y se realiza el cierre.

5.9. Seguimiento, cierre y comunicación

Se comunica formalmente la respuesta al cliente para las quejas puede ser por medio de correo electrónico o correo certificado según el criterio del jefe de operaciones. Para la repuesta de las apelaciones siempre se enviarán por correo certificado.

5.9.1 Seguimiento del proceso de tratamiento de las quejas o apelaciones:

Cuando se presenten quejas y apelaciones se hará seguimiento y medición por medio de indicadores de gestión de manera trimestral con el fin de identificar tendencias o situaciones repetitivas para la toma de acciones de acuerdo con el procedimiento **GV-PQ-04 Acciones correctivas y preventivas**.

5.9.2. Quejas:

El jefe de operaciones realiza el seguimiento al plan de acción establecido para la solución a la queja, una vez terminada, se comunica al cliente las actividades ejecutadas y se constata que esta haya sido acorde a lo solicitado.



	QUEJAS Y APELACIONES	GV-PO-01 V:1 Fecha de vigencia: 12/12/2024
---	-----------------------------	--

5.9.3. Apelaciones:

Así mismo para el caso de las apelaciones se comunica al cliente la respuesta por medio escrito, en esta se justificará la decisión tomada por **GRUPO VTEK S.A.S.**

5.10 Retroalimentación

Con el fin de que los procesos de tratamiento de las quejas y apelaciones se realicen de forma constructiva, al realizar el cierre de la queja o apelación el jefe de operaciones comunica al personal que esté relacionado, las acciones que se tomaron para el cierre al proceso.

Todos los pasos del tratamiento de las quejas y apelaciones se registran en el formato **GV-FO-02 Control de Quejas y Apelaciones.**

6. RESPONSABILIDADES

- **Jefe de operaciones:** Recibir, revisar, asignar el personal, aprobar los planes de acción, realizar seguimiento y dar respuestas a las quejas y apelaciones interpuestas,
- **Todo el personal:** Pueden recibir quejas y apelaciones y en caso de ser asignado realizar la revisión y plantear los planes de acción para dar cierre al proceso.
- **Director de Calidad:** Apoyo en la asignación del personal para la ejecución de las actividades

7. ANEXOS O DOCUMENTOS ASOCIADOS

- *GV-FO-01 Quejas y apelaciones*
- *GV-FO-02 Control de quejas y apelaciones*

8. CONTROL DE CAMBIOS

VERSION/FECHA	ELABORADO	REVISADO	APROBADO	CAMBIOS REALIZADOS
1 12/12/2024	Nataly Ballesteros / Analista de Calidad	Yency Niño / directora de calidad	Julio Rangel/Gerente general	Este procedimiento deja de ser GV-PC-03 V:2 y cambia a GV-PO-01 V:1. Se actualiza la codificación del formato <i>GV-FC-06 quejas y apelaciones</i> y cambia a <i>GV-FO-01 quejas y apelaciones.</i> Se cambia la codificación del formato <i>GV-FC-07 Control de Quejas y Apelaciones</i> a <i>GV-FO-02 Control de Quejas y Apelaciones.</i>





QUEJAS Y APELACIONES

GV-PO-01 V:1

Fecha de vigencia:
12/12/2024

				<p>Actualización de definiciones.</p> <p>Revisión general de redacción del documento.</p> <p>Cambio de cargo de Coordinadora SAC a jefe de operaciones.</p> <p>Revisión de las responsabilidades de jefe de operaciones, del personal y del director de calidad.</p>
--	--	--	--	--

