



1. OBJETIVO.

Establecer e implementar el procedimiento para la recepción y tratamiento de las Peticiones, Quejas y Sugerencias (PQS) presentadas a La Compañía Colombiana de Certificación S.A. "CERTIFICAMOS S.A."

2. ALCANCE.

Este procedimiento es aplicable a todos los procesos desarrollados por La Compañía Colombiana de Certificación S.A. "CERTIFICAMOS S.A."

3. ABREVIATURAS / DEFINICIONES.

-] PETICIÓN: Una petición es la solicitud verbal o escrita que se presenta en forma respetuosa ante un funcionario de la Compañía con el fin de requerir su intervención en un asunto concreto.
-] 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 lo que se espera una respuesta.
-] SUGERENCIA: Es un consejo o propuesta que formula un usuario o institución para el mejoramiento de los servicios de la Compañía.
-] PQS: Petición, Queja, Sugerencia.

4. PETICIONES, QUEJAS Y SUGERENCIAS (PQS).

4.1 GENERALIDADES.

Todas las Peticiones, Quejas y Sugerencias (PQS) realizadas tanto por el cliente interno como externo o potenciales, o cualquier parte interesada y estén relacionadas con los servicios que presta La Compañía Colombiana de Certificación S.A. "CERTIFICAMOS S.A.", son registradas en el formato de Peticiones, Quejas y Sugerencias **CCCI-FOR-015-01**, el cual debe ser diligenciado por el interesado, dirigido a la Compañía y presentado en la oficina ante la secretaria quien es la persona encargada de recibir y radicar la comunicación; utilizando el sello de "recibido" y radicándolo con un número consecutivo con el cual se realiza el respectivo seguimiento y posterior archivo.



COMPAÑÍA COLOMBIANA DE CERTIFICACIÓN S.A.
CERTIFICAMOS S.A.
PETICIONES, QUEJAS Y SUGERENCIAS

Versión: 5.0

Vigencia: 2017-08-18

Código: CCCI-PG-015-01

Página: 4 de 7

Cuando la información es enviada a través de la página de la compañía www.certificamosa.com, se genera una notificación automática indicando que la PQS fue recibida y que una vez se le dé el tratamiento requerido, se le estará informando sobre el resultado dentro de los tiempos definidos para ello.

Dentro de la información general que se debe incluir en el formato de PQS para que esta pueda darse como válida para el inicio de acciones correctivas o preventivas se encuentran:

-) Nombre y Domicilio de la persona que interpone la Petición, Queja o Sugerencia.
-) Entidad u organización a la que pertenece.
-) Domicilio para recibir notificaciones (el cambio de domicilio debe comunicarse, pues son válidas las notificaciones dirigidas al domicilio antiguo, si no consta el nuevo).
-) Teléfono de contacto o correo electrónico.
-) Descripción del servicio objeto de análisis y relación sucinta de los hechos que motivan la PQS.
-) Si es posible, enunciar y anexar documentación que origina la PQS.

La Compañía confirma inicialmente si la solicitud está relacionada con las actividades de inspección o de otro proceso desarrollado por la compañía para determinar si es procedente para su trato como PQS y determinar los responsables para su tratamiento.

Inmediatamente se hará llegar una copia de la PQS a la persona que le competa la situación para que sea analizada, se recopile la información necesaria y se tomen las acciones correctivas o preventivas según sea el caso, las acciones correctivas y preventivas se registran en los formatos **CCCI-FOR-007-24** siguiendo las disposiciones definidas para ello.

Las medidas definidas, son concertadas y revisadas por el Director de Calidad y el Director responsable del área involucrada, para determinar que sean apropiadas y eficaces.

Se debe notificar al solicitante sobre las acciones tomadas y los resultados obtenidos hasta el cierre de la situación a través del formato de acta explicativa **CCCI-FOR-010-14** o correo electrónico.

El original diligenciado del formulario **CCCI-FOR-015-01** será archivado en una carpeta denominada "Petitionen, Quejas y Sugerencias", junto con todos los registros que se generen durante el proceso hasta el cierre. La copia será empleada para el análisis y seguimiento de la situación.

4.2 PRIORIDAD Y PLAZOS PARA LOS TRÁMITES.

A continuación se establece la prioridad y los plazos definidos para los trámites dependiendo el tipo de manifestación así:



COMPAÑÍA COLOMBIANA DE CERTIFICACIÓN S.A.
CERTIFICAMOS S.A.
PETICIONES, QUEJAS Y SUGERENCIAS

Versión: 5.0

Vigencia: 2017-08-18

Código: CCCI-PG-015-01

Página: 5 de 7

PRIORIDAD:

ALTA: Quejas

MEDIA: Peticiones

BAJA: Sugerencias.

PLAZOS:

10 días.

Para atender y contestar Quejas.

15 Días.

Para dar respuesta a Peticiones.

30 días.

Para atender y contestar Sugerencias (opcional).

Las sugerencias serán contestadas solamente en el caso que la situación expuesta lo amerite.

Los plazos anteriores son los máximos, ya que se debe actuar frente a éstas situaciones con celeridad y eficacia.

El Director de Calidad debe realizar seguimiento al trámite que se le den a las PQS, que se cumplan los plazos estipulados y que sean cerradas adecuadamente.

4.3 NO PROCEDENCIA.

En caso de que no sea procedente la PQS, se emite una acta explicativa **CCCI-FOR-010-14** en donde se determinan las causas por las cuales no se le puede dar trámite a la solicitud, esto debe estar debidamente motivado y fundamentado.

Con el envío del acta explicativa al solicitante, se da por terminado el proceso.