



MANUAL PARA LA GESTIÓN DE ACCIONES

Fecha de Emisión:
15/05/2020

Fecha de Actualización:

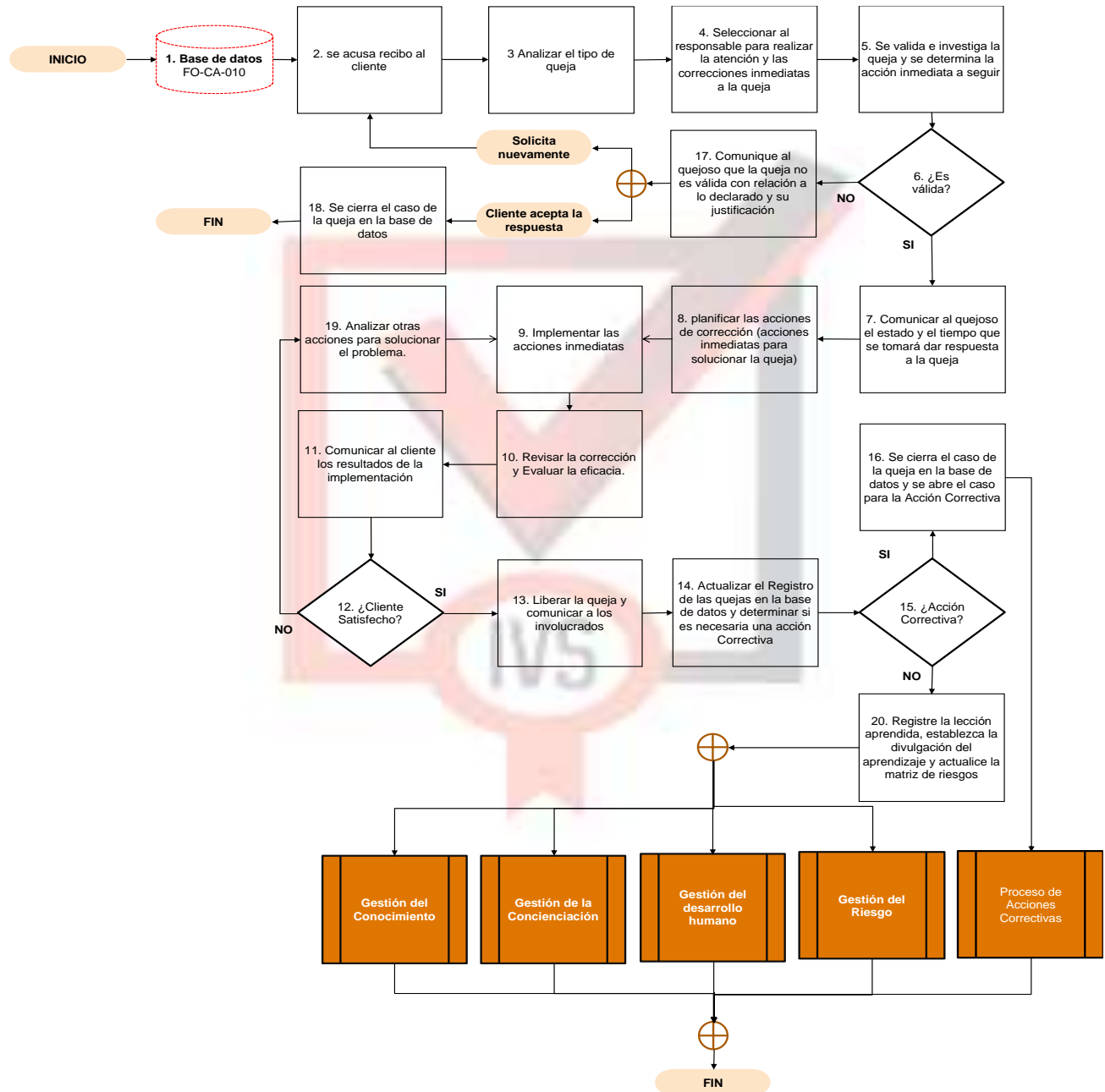
Revisión:
01

Código:
MA-CA-003

1. INSTRUCTIVO PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS

Propósito del instructivo:

Describe la metodología para realizar acciones debidas a diferentes factores están relacionados con las Quejas presentada por los clientes





IVS COMPAÑÍA DE
CERTIFICACIONES S.A.S

MANUAL PARA LA GESTIÓN DE ACCIONES

Fecha de Emisión:
15/05/2020

Fecha de Actualización:

Revisión:
01

Código:
MA-CA-003

Recepción: El titular o causahabiente, deberá diligenciar la queja descargando el formato FO-AD-010 “Quejas y Apelaciones” a través de la website www.ivscertificaciones.com, sin perjuicio que pueda enviar la queja por correo electrónico, correo certificado y en casos especiales por vía telefónica.

El Gerente Administrativo, como responsable del desarrollo y trámite para el ejercicio de los derechos de los clientes internos y externos y otras partes de interés en materia de, calidad del servicio, entre otros, atenderá y gestionará cualquier solicitud a través del correo electrónico asistenteadmon@ivscertificaciones.com

Las quejas reportadas por organismos de control de estado o por ONAC, se reciben basado en los documentos aportados y no aplica el formato FO-AD-010.

Contenido de la Queja: La queja del titular deberá contener la siguiente información:

- Identificación del Titular (Nombres y apellidos, número de identificación).
- Datos de localización del titular (dirección y teléfono).
- Identificación del servicio (con relación a la queja) y se adiciona el N° del certificado si es una empresa con certificado vigente.
- Descripción de los hechos que dan lugar a la queja junto con los documentos y/o pruebas que lo soportan

Se acusa recibo formalmente mediante correo electrónico, de la queja al quejoso

Registros:

- a) FO-AD-010 “Reporte de queja o apelación”
- b) FO-CA-021 Seguimientos y Consolidados a las Acciones Correctivas y Preventivas.”
- c) Una vez se recibe el correo electrónico, correo certificado, o el reporte de quejas o apelaciones FO-AD-010 “Reporte de queja o apelación”, se registra en la “base de Datos” FO-CA-021 Seguimientos y Consolidados a las Acciones Correctivas y Preventivas.”, con el fin de llevar un listado numerado de los eventos y que el titular pueda hacer seguimiento.

Cuando se trate de una queja anónima, es in-admitida por no existir pruebas suficientes para iniciar su trámite, de todas maneras, se registrará lo pertinente en la base de datos como anónimo para analizar la validez de aplicar una corrección o una acción correctiva en el futuro.

Culminado el trámite de la solicitud, se evaluará:

- a) Si está fundamentada;
- b) Si está dentro de los términos reglamentarios establecidos y
- c) Si hay lugar o no, a alguna clase de responsabilidad o medida de mejoramiento.



IVS COMPAÑÍA DE
CERTIFICACIONES S.A.S

MANUAL PARA LA GESTIÓN DE ACCIONES

Fecha de Emisión:
15/05/2020

Fecha de Actualización:

Revisión:
01

Código:
MA-CA-003

Validación: Se valida la queja teniendo en cuenta que corresponda al alcance de los esquemas de certificación y/o a temas de la organización, se investiga con base en la evidencia aportada por el titular a fin de precisar los eventos que dieron origen a la queja y los descargos por parte de los responsables del proceso o actividad donde se da origen a la queja.

Si la queja resulta incompleta, se solicita al quejoso para que complemente la información otorgando dos días calendario a la fecha de la notificación.

La decisión sobre las acciones a implementar dependerá de la causa origen, lo cual generará en primera instancia la corrección inmediata y posteriormente se analiza la necesidad de establecer una acción correctiva. En caso de requerirse se realiza mediante la metodología establecida en el instructivo de Acciones Correctivas.

Se notifica al quejoso los resultados de la validación indicando si es procedente o no con las evidencias y análisis que sustenten y soporten la decisión.

Investigación:

Se convoca al grupo investigador (que puede incluir personal externo especializado) el cual se encarga de investigar la solicitud teniendo en cuenta la trazabilidad y evidencias aportadas, así como los datos que soportan el servicio. La investigación puede incluir otros expertos o consultas a entidades externas.

Con base en la información obtenida se realizarán las siguientes acciones:

- Comunicar al quejoso que el resultado de la investigación
- Planificar a las acciones a realizar
- Si es procedente a un proceso disciplinario, se aplicará de acuerdo con el régimen correspondiente (Reglamento Interno de Trabajo), ítem Sanciones Disciplinarias según sea el caso.
- El tiempo para atender la queja no debe superar los diez (10) días hábiles contados a partir de la radicación.

NOTA 1: En caso de que no se pueda responder en el término de tiempo definidos, se informa al cliente justificando el motivo e indicando la fecha en que se resolverá la queja o apelación.

NOTA 2: Cuando IVS, no sea competente para resolver la queja, dará traslado de ésta, a la instancia correspondiente (condiciones de comercio a través del tribunal de arbitramento de la cámara de comercio de Cali, o al ONAC si la queja involucra una aclaración sobre aspectos relacionados con las normas aplicables a la acreditación), en un término no mayor a dos (2) días hábiles informando al quejoso. El tiempo que tome la segunda instancia no está en el control de IVS, por lo que se requiere informar al usuario de que dichos tiempos dependen del tercero.

Decisión:

Se responde por escrito al quejoso, informando los resultados obtenidos y las medidas que se tomaron. La decisión y medidas se envían con los soportes que justifican la decisión tomada.



IVS COMPAÑÍA DE
CERTIFICACIONES S.A.S

MANUAL PARA LA GESTIÓN DE ACCIONES

Fecha de Emisión:
15/05/2020

Fecha de Actualización:

Revisión:
01

Código:
MA-CA-003

NOTA: Si el quejoso no queda satisfecho con la decisión y acciones tomadas, puede solicitar nuevamente la revisión de caso adjuntando nuevas evidencias que soporten su inconformidad a la decisión.

Seguimiento y registro.

En FO-AD-010 "Reporte de queja o apelación", se va actualizando los datos de seguimiento al trámite de la queja, en cualquiera de estos casos, también se le solicita al cliente si se considerara necesario diligenciar la Encuesta de Satisfacción del Cliente, las cuales serán utilizadas para obtener una percepción real de la opinión de los clientes respecto a la satisfacción en la calidad del servicio brindado y en el trámite de las quejas que interponen ante IVS.

Las acciones posteriores tienen que ver con el aprendizaje adquirido durante el desarrollo del tratamiento a la queja, por lo que se desarrollan una o varias de las actividades: Registrar la lección aprendida, informar al personal para que conozcan del problema y el aprendizaje, establecer actividades de formación específica según se requiera y actualizar los riesgos conforme a lo acontecido

Controles

Acción	Responsable	Tiempos	Observación
Recepción	Gerente Administrativa y/o Asistente administrativa	Al momento de recibir	Registro en FO-AD-10
Acusar recibido al quejoso	Asistente administrativa	Al momento de recibir la queja	Registro en FO-AD-10 Email
Validación	Director de Calidad y Certificaciones	Máximo 3 días hábiles luego de recibir la queja	Registro en FO-AD-10
Solicitud de más información	Director de Calidad y Certificaciones	Durante los tres días en el proceso de validación	Email
Investigación	Líder del área implicada y Director de Calidad y Certificaciones	Máximo 5 días hábiles luego de validar y aceptar la queja	Registro en FO-AD-10
Decisión	Gerente Administrativa y/o Director de	Máximo 1 día hábiles posterior a la investigación	Registro en FO-AD-10



IVS COMPAÑÍA DE
CERTIFICACIONES S.A.S

MANUAL PARA LA GESTIÓN DE ACCIONES

Fecha de Emisión:
15/05/2020

Fecha de Actualización:

Revisión:
01

Código:
MA-CA-003

	Calidad y Certificaciones		
Comunicación de la decisión al quejoso	Gerente Administrativa	Máximo 1 día hábil posterior a la decisión	Email y
Acciones de mejora	Líder designado		Registro en FO-AD-10 Registro en FO-CA-021
Comunicación de Resultados	Gerente Administrativa	Máximo 1 día hábil posterior al cierre del proyecto de mejora	Email

NOTA: En el acta de análisis se indica la o las personas que hicieron parte de la validación, la investigación, la decisión.

Trazabilidad

- FO-AD-010 “Reporte de queja o apelación”
- FO-CA-021 Seguidos y Consolidados a las Acciones Correctivas y Preventivas.”
- Email de comunicaciones
- Otros documentos de soporte estudiados.



IVS COMPAÑÍA DE
CERTIFICACIONES S.A.S

MANUAL PARA LA GESTIÓN DE ACCIONES

Fecha de Emisión:
15/05/2020

Fecha de Actualización:

Revisión:
01

Código:
MA-CA-003

2. INSTRUCTIVO PARA LA ATENCIÓN DE APELACIONES

Propósito del instructivo:

Describir las metodologías para realizar acciones debidas a las apelaciones ocurridas en dos instancias:

- a) Las que los clientes certificados pueden realizar con relación a las decisiones del organismo de certificación en especial relacionados con “rechazar” la certificación o renovación, “reducir” un alcance, “suspender” o “retirar” la certificación.
- b) La que el cliente certificado presente producto de un hallazgo de no conformidad que no es aceptado durante la auditoría

Para los dos casos se establecen los siguientes pasos:

Recepción: El titular del certificado, deberá diligenciar la apelación. Para las dos instancias, el Gerente Administrativo para los esquemas de certificación de producto, como responsable del desarrollo y trámite para el ejercicio de los derechos de los clientes internos y externos y otras partes de interés en materia del mantenimiento y mejoramiento de la competencia del organismo, atenderá y gestionará cualquier solicitud a través del correo electrónico servicioalcliente@ivscertificaciones.com y/o asistenteadmon@ivscertificaciones.com con el asunto “Apelación” o por escrito físico cuando el cliente así lo tramite. (no se atienden solicitudes verbales en el proceso de apelación)

Contenido de la Apelación: La apelación del titular deberá contener la siguiente información:

- Identificación del Titular (Nombres y apellidos, número de identificación).
- Datos de localización del titular (dirección y teléfono).
- Identificación del servicio (con relación a la apelación) y se adiciona el N° del certificado si es una apelación a una empresa con certificado vigente.
- Descripción de los hechos que dan lugar a la apelación junto con los documentos y/o pruebas que la soportan.

NOTA 1: Como la queja se tramita por correo electrónico el formato no contiene firma por parte del apelante. El correo electrónico se considera evidencia objetiva de la solicitud. En caso de que el apelante utilice otro tipo de documentos o folios, entregados por correo físico, el apelante firmará el documento.

Se acusa recibo formalmente mediante correo electrónico, de la recepción de la apelación al apelante

Registro:

- a) FO-AD-010 “Reporte de queja o apelación”
- b) FO-CA-021 Seguimientos y Consolidados a las Acciones Correctivas y Preventivas.”



IVS COMPAÑÍA DE
CERTIFICACIONES S.A.S

MANUAL PARA LA GESTIÓN DE ACCIONES

Fecha de Emisión:
15/05/2020

Fecha de Actualización:

Revisión:
01

Código:
MA-CA-003

- c) Una vez se recibe el correo electrónico, correo certificado, o el "FO-AD-010 "Reporte de queja o apelación", se registra en la "base de Datos" FO-CA-021 con el fin de llevar un listado numerado de los eventos y que el titular pueda hacer seguimiento.

Cuando se trate de una apelación anónima, es in-admitida por no existir pruebas suficientes para iniciar su trámite.

Culminado el trámite de la solicitud, se evaluará:

- d) Si está fundamentada, y
e) Si está dentro de los términos reglamentarios establecidos

Validación: Se valida la apelación teniendo en cuenta que corresponda al alcance de los esquemas de certificación, se investiga con base en la evidencia aportada por el titular a fin de precisar los eventos que dieron origen a la apelación y los soportes de evidencias que entrega el evaluador responsable del proceso que da origen a la apelación.

Si la apelación resulta incompleta, se solicita al apelante para que complemente la información otorgando dos días calendario a la fecha de la notificación formal por correo electrónico.

La decisión sobre la aceptación o rechazo de la apelación, la toma en caso de ser una no conformidad en proceso de auditoría, el coordinador del esquema y en caso de una decisión sobre el estado de otorgar, rechazar, reducir, ampliar, suspender o retirar la certificación, la realiza el comité de certificación.

En caso de requerirse de una segunda instancia, para el caso de no conformidades, las resuelve el director técnico y en el caso de la decisión de certificación, se nombra un comité de certificación ad hoc que realizan la investigación.

Se notifica al apelante los resultados de la validación indicando si es procedente o no con las evidencias y análisis que sustenten y soporten la decisión.

Investigación:

Se convoca al grupo investigador (que puede incluir personal externo especializado o consultas a entidades externas). Se investiga teniendo en cuenta la trazabilidad y evidencias aportadas, así como los datos que soportan el servicio si es suficiente la información para tomar decisión positiva o negativa.

Con base en la información obtenida se realizarán las siguientes acciones:

- Comunicar al apelante el resultado de la investigación o el tiempo que tardará la respuesta
- Planificar a las acciones a realizar
- El tiempo para atender la apelación no debe superar los 10 días hábiles desde la fecha del registro.

NOTA 2: En caso de que no se pueda responder en el término de los días hábiles planificados, se informa al cliente justificando el motivo e indicando la fecha en que se resolverá la queja o



IVS COMPAÑÍA DE
CERTIFICACIONES S.A.S

MANUAL PARA LA GESTIÓN DE ACCIONES

Fecha de Emisión:
15/05/2020

Fecha de Actualización:

Revisión:
01

Código:
MA-CA-003

apelación. En ningún caso se debe superar los diez (20) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

NOTA 3: Cuando IVS, no sea competente para resolver la apelación, dará traslado de ésta, a la instancia correspondiente (al ONAC si la apelación involucra una aclaración sobre aspectos relacionados con las normas aplicables a la acreditación), en un término no mayor a dos (2) días hábiles informando formalmente por correo electrónico al apelante. El tiempo que tome la segunda instancia no está en el control de IVS, por lo que se requiere informar al usuario de que dichos tiempos dependen del tercero.

Decisión:

Para el caso de apelación a hallazgos de no conformidad: Se responde por escrito al apelante, informando los resultados obtenidos y las medidas que se tomaron. La decisión y medidas se envían con los soportes que justifican la decisión tomada.

Seguimiento y registro.

En cualquiera de estos casos, una vez cerrados los casos de apelación, se le solicita al cliente diligenciar la encuesta de satisfacción del cliente si se considerara necesario, las cuales serán utilizadas para obtener una percepción real de la opinión de los clientes respecto a la satisfacción por la metodología utilizada, para el trámite de la apelación.

Las acciones posteriores tienen que ver con el aprendizaje adquirido durante el desarrollo del tratamiento a la apelación, por lo que se desarrollan una o varias de las actividades: Registrar la lección aprendida, informar al personal para que conozcan del problema y el aprendizaje, establecer actividades de formación específica según se requiera y actualizar los riesgos conforme a lo acontecido.

Controles asociados a las apelaciones de hallazgos NC de auditoría

Acción	Responsable	Tiempos	Observación
Recepción	Gerente Administrativa y/o Asistente administrativa	Al momento de recibir	Registro en FO-AD-10
Acusar recibido al apelante	Asistente administrativa	Al momento de recibir la apelación	Registro en FO-AD-10 Email
Validación	Director de Calidad y Certificaciones	Máximo 1 días hábiles luego de recibir la apelación	Registro en FO-AD-10
Solicitud de más información	Director de Calidad y	Durante los tres días en el proceso de validación	Email



IVS COMPAÑÍA DE
CERTIFICACIONES S.A.S

MANUAL PARA LA GESTIÓN DE ACCIONES

Fecha de Emisión:
15/05/2020

Fecha de Actualización:

Revisión:
01

Código:
MA-CA-003

	Certificaciones		
Investigación	Director Técnico	Máximo 2 días hábiles luego de validar y aceptar la apelación	
Decisión	Director Técnico	Máximo 1 día hábil posterior a la investigación	
Comunicación de la decisión al quejoso y al auditor	Director de Calidad y Certificaciones	Máximo 1 día hábil posterior a la decisión	Email
Corrección	Evaluador	Inmediatamente recibe la comunicación	Registro en FO-AD-10 Registros de evaluación

Controles asociados a las apelaciones sobre la decisión de certificación (“rechazar” la certificación o renovación, “reducir” un alcance, “suspender” o “retirar” la certificación.)

Acción	Responsable	Tiempos	Observación
Recepción	Gerente Administrativa y/o Asistente administrativa	Al momento de recibir	Registro en FO-AD-10
Acusar recibido al apelante	Asistente administrativa	Al momento de recibir la apelación	Registro en FO-AD-10 Email
Validación	Director de Calidad y Certificaciones	Máximo 3 días hábiles luego de recibir la apelación	Registro en FO-AD-10
Solicitud de más información	Director de Calidad y Certificaciones	Durante los tres días en el proceso de validación	Registro en FO-AD-10 Email
Definición del comité de apelaciones y estudio de imparcialidad de los investigadores	Comité de imparcialidad	Máximo 1 día hábil luego de validar la apelación	Acta del comité de imparcialidad
Investigación	Comité de	Máximo 3 días hábiles luego	Acta del comité



IVS COMPAÑÍA DE
CERTIFICACIONES S.A.S

MANUAL PARA LA GESTIÓN DE ACCIONES

Fecha de Emisión:
15/05/2020

Fecha de Actualización:

Revisión:
01

Código:
MA-CA-003

	apelaciones	de validar y aceptar la apelación	
Decisión del comité de apelaciones	Comité de apelaciones	Máximo 1 día hábil luego de finalizar la investigación	Acta de comité
Análisis de amenazas a la imparcialidad	Comité de imparcialidad	Máximo 1 día hábil luego de finalizada la apelación	Acta del comité de imparcialidad
Comunicación interna al comité de certificación	Comité de apelaciones	Máximo 1 día hábil posterior a la liberación de la investigación de amenazas a la imparcialidad	Acta del comité
Decisión sobre la decisión	Comité de certificación	Máximo 1 día hábil posterior a la recepción de la decisión del comité de apelaciones	Acta del comité de certificación
Comunicación de la decisión al apelante	Comité de certificación	Máximo 1 día hábil posterior a la decisión tomada por el comité de certificación	Email
Correcciones específicas	Comité de certificación	Máximo 1 día hábil posterior a la decisión	Registro en FO-AD-10 Registros de evaluación

NOTA: En el acta de análisis se indican la o las personas que hicieron parte de la validación, la investigación, la decisión.

Trazabilidad

- FO-AD-010 “Reporte de queja o apelación”
- FO-CA-021 Seguimientos y Consolidados a las Acciones Correctivas y Preventivas.”
- Email de comunicaciones
- Actas comité de imparcialidad
- Actas comité de certificación
- Actas comité
- Otros documentos de soporte estudiados.



IVS COMPAÑÍA DE
CERTIFICACIONES S.A.S

MANUAL PARA LA GESTIÓN DE ACCIONES

Fecha de Emisión:
15/05/2020

Fecha de Actualización:

Revisión:
01

Código:
MA-CA-003

Nota: El personal que hará la investigación de la queja o la apelación no podrá haber estado involucrado en las actividades relacionadas con la queja o apelación, no haber pertenecido al comité de certificación en la decisión de dicha evaluación, ni haya estado involucrado en la evaluación de la conformidad, tampoco que haya proporcionado consultoría al cliente, ni haya sido empleado del cliente del cliente, para dar respuesta al servicio afectado.

