

1. Alcance

El alcance de este procedimiento cubre las acciones necesarias para atender las apelaciones, quejas y disputas de los Clientes (o de otras partes).

2. Aplicación

Este procedimiento aplica para el personal que hace parte del proceso de Capacitación de COTECNA CERTIFICADORA SERVICES LTDA, a cualquier parte interesada y sus clientes

En Cotecna Certificadora Services Ltda, es:

- atender todas las quejas y reclamos recibidos de los clientes y/o cualquier parte interesada.
- Mantener informado al interesado del proceso de análisis, investigación y resolución de la queja y sus consecuentes acciones.
- Tomar las necesarias correcciones (incluyendo re evaluación o re ensayos cuando apliquen), y acciones correctivas que eventualmente resulten de los procesos anteriores.
- Asegurar la imparcialidad y la competencia del personal que haga el tratamiento de las quejas y/o reclamos.

Para la implementación de esta política se ha establecido el siguiente procedimiento:

El gerente y coordinador de capacitaciones debe mantener confidencialidad relativa a las quejas, apelaciones y reclamos así como las personas que pongan en disputa, aspectos de las quejas, apelaciones y reclamos.

Las quejas, apelaciones y reclamos deben ser atendidas en máximo 15 días calendario luego de ser recibidas.

Si las quejas ameritan repetición de pruebas, éstas se realizarán y se dejará registro dentro de las correcciones y/o acciones correctivas implementadas con sus respectivos registros.

La decisión a ser comunicada a la persona que realiza la queja debe realizarse por, o revisada y aprobada por personas diferentes e independientes de la persona objeto de la queja apelación o reclamo.

El gerente y coordinador de capacitaciones del organismo (o el grupo de revisión, si la apelación fue escalada) debe generar la decisión con respecto a la apelación. El personal, incluido aquellos en funciones gerenciales no puede participar en la investigación de cualquier apelación queja o reclamo si este tiene participación directa en la queja, apelación o reclamo en cuestión por los últimos 2 años.

Todas las quejas, apelaciones y disputas deben ser revisadas durante la revisión gerencial.

El gerente y coordinador de capacitaciones deben asegurarse que toda queja, apelación o reclamo que sea tratado no se practique ninguna acción de cualquier tipo discriminatorio contra los apelantes o quien presenta la queja. Quienes que participan durante la investigación no deben tener el conflicto de interés con queja o apelación. La decisión de comunicar a quien interpone una queja, apelación o disputa, se debe hacer o revisar y aprobar por la(s) persona(s) que no haya(n) estado involucrada(s) previamente en el objeto de la apelación, queja o disputa.

El gerente y coordinador de capacitaciones revisa el formato de apelación diligenciado., tiene la opción de aceptar o rechazar la apelación. Dependiendo de la gravedad de la situación, el puede elevar la apelación al siguiente nivel.

Si la decisión no es favorable al solicitante / cliente, pueden elevar la apelación a EXEMPLAR GLOBAL.

El gerente y coordinador de capacitaciones debe proveer al grupo de revisión con el formato de apelación y otros documentos pertinentes, incluyendo la subsanación apropiada para la posición del apelante cada vez que la apelación es escalada.

3. Procedimiento

Actividad	Responsable	Registro
1. Recibir las quejas, apelaciones o reclamos de los clientes o partes interesadas en medio físico, e-mail, telefónico, fax u otro medio o registro	Gerente o Coordinador de Capacitación.	N/A
2. Registrar la descripción y la información concerniente de la queja, apelación o reclamo recibida relativa con las actividades de evaluación de la conformidad en el formato 4995 Registro de quejas apelaciones y reclamos.	Gerente o Coordinador de Capacitación.	4995 Registro de quejas apelaciones y reclamos.
3. Clasifique y valide la queja, apelación o reclamo verificando toda la información necesaria, si el caso no es valido, genere una notificación formal incluyendo las razones del rechazo.	Gerente o Coordinador de Capacitación.	4995 Registro de quejas apelaciones y reclamos. Notificación Formal
4. Registre las quejas, apelaciones, o reclamos validos en 4980 registro interno de acciones correctivas y preventivas, y 4995 Registro de quejas apelaciones y reclamos.	Gerente o Coordinador de Capacitación.	4980 registro interno de acciones correctivas y preventivas 4995 Registro de quejas apelaciones y reclamos.
5. Notifique a la persona que presenta la queja acusando recibo de la misma	Gerente o Coordinador de Capacitación.	e-mail, carta
6. Evalúe el impacto de la efectividad del sistema de certificación	Gerente o Coordinador de	4995 Registro de quejas

y su repetibilidad	Capacitación.	apelaciones y reclamos.
7. Investigue y tome decisiones sobre quejas, apelaciones o reclamo con acciones a ser tomadas en respuesta a esta.	Gerente o Coordinador de Capacitación.	4995 Registro de quejas apelaciones y reclamos.
8. Haga las correcciones apropiadas, análisis de causas raíz y acciones correctivas y regístrelas en 4970 solicitud interna de acciones correctivas y preventivas	Responsable asignado	4970 SAM (solicitud de acciones de mejora)
9. Revisar y aprobar las correcciones, las causas raíz y las acciones correctivas	Gerente o Coordinador de Capacitación.	4970 SAM (solicitud de acciones de mejora)
10. Una vez el tratamiento a la queja, apelación o reclamo este hecho, registre la historia del progreso en 4995 Registro de quejas apelaciones y reclamos.	Gerente o Coordinador de Capacitación.	4995 Registro de quejas apelaciones y reclamos.
11. actualice el 4980 registro interno de acciones correctivas y preventivas	Gerente o Coordinador de Capacitación.	4980 registro interno de acciones correctivas y preventivas
12. Extienda una notificación formal de la finalización del proceso de manejo de la queja, apelación y reclamo y el progreso histórico e las misma	Gerente o Coordinador de Capacitación.	4995 Registro de quejas apelaciones y reclamos. Carta
13. Si es aplicable determine la necesidad de hacer público el tema de la queja y su solución.	El cliente y/o la persona que presenta la queja y el gerente de certificación su delegado o el comité que sea delegado.	e-mail, recordatorio por internet, carta

4. Historial de Cambios

Versión	Fecha	Historial de Cambios
3	(20.feb.2009)	<i>Inserted 4.8</i> ftp://ftp.cotecna.ch/Lead%20Auditor%20Courses/
4	(7.July.2009)	Inserted at the section 3: CRQ notify each complainant or appellant in writing result of the complaint or appeals and of the right to appeal against the result to RABQSA. Replaced at the section 3; American arbitration association (www.adr.org) by RABQSA (www.rabgsa.com).
5	(2. aug.2010)	<i>Replaced CQR by COTECNA CERTIFICADORA SERVICIOS LTDA</i> <i>Replaced 46030 Appeals, Complaints and Disputes Log by 46004 internal CAPA log in the section 4.2</i>
6	(13.Nov.2012)	<i>Revisión General.</i>
7	13.Dic.16	<i>Se ajusta de acuerdo a los requerimiento de la norma TCD 15</i>

APROBADO