

	<b>PROCEDIMIENTO QUEJAS Y APELACIONES</b>	<b>Código: META-P-06-V02</b>
		<b>Fecha aprobación: 08-03-2024</b>

## 1. OBJETIVO

Determinar el proceso para recibir evaluar y tomar decisiones acerca de las quejas y apelaciones en forma oportuna satisfaciendo las necesidades de los clientes y otras partes interesadas

## 2. ALCANCE

Aplica para las quejas y apelaciones derivadas de los servicios METACERT

## 3. RESPONSABLE

Todo el personal: recibir y comunicar las quejas para su tratamiento

**Dirección General: tomar la decisión sobre las quejas o apelaciones**

## 4. DEFINICIONES

**No conformidad:** Incumplimiento de un requisito.

**Apelación:** solicitud de una persona u organización que proporciona, o que es, el objeto de evaluación de la conformidad a METACERT S.A.S, para que este reconsidere la decisión que ha tomado en relación con dicho objeto

**Queja:** expresión de insatisfacción diferente a la apelación, presentada por una persona u organización a METACERT S.A.S relacionada con las actividades de dicho organismo, para la que se espera una respuesta

## 5. PROCEDIMIENTO

**5.1.** Herramientas utilizadas para la recepción de quejas y apelaciones.

5.1.1 Página Web: la información que se registre en esta página será direccionada al correo [direccion.metacert@gmail.com](mailto:direccion.metacert@gmail.com) el cual es administrado por la dirección operativa

5.1.2 Correo electrónico: La información de la queja será enviada al correo electrónico [direccion.metacert@gmail.com](mailto:direccion.metacert@gmail.com) donde se iniciará su tratamiento

Nota: es obligación del personal suministrar cualquiera de los anteriores medios al cliente que requiera interponer una queja.

### 5.2. Registro de Quejas y Apelaciones

**Quejas:** los clientes pueden presentar las quejas vía telefónica, mail, página web o presencial, las quejas deben ser acompañadas con las justificaciones que soportan la queja

	<p style="text-align: right;">Página 1 de 5</p>
---	---

	<b>PROCEDIMIENTO QUEJAS Y APELACIONES</b>	<b>Código: META-P-06-V02</b>
		<b>Fecha aprobación: 08-03-2024</b>

La respuesta a las quejas se deberá dar en un tiempo no mayor a 3 días hábiles después de presentada y confirmada la recepción, Esto puede realizarse a través de correo electrónico o mediante la firma y fecha de recepción en el documento físico proporcionado por el cliente. Algunas quejas pueden ser más complejas y requerir un tiempo adicional para su resolución. En tales casos, se deberá comunicar al cliente para informarle del tiempo estimado que METACERT tomará para abordar la queja de manera adecuada.

**Recepción:** Todo el personal debe realizar la recepción de las quejas presentadas y direccionarlas a la Dirección operativa para ser registradas en el formato **META-F-33 quejas y apelaciones** y confirmar vía mail la recepción y su tiempo de respuesta.

**Análisis:** la dirección general verificará y validará la queja en conjunto con el personal involucrado con la información aportada por el cliente así mismo si la queja lo amerita se deberá recaudar información interna para determinar la pertinencia en los términos de severidad, complejidad, impacto, implicaciones a la ejecución del proceso, necesidad de emprender acciones inmediatas.

Nota: las quejas de origen anónimo serán revisadas analizadas y verificada pertinencia para iniciar proceso

- a. Si la queja se determina como no pertinente, vía mail se informará al cliente o a quien interpuso la queja los motivos de no pertinencia y los pasos a seguir según corresponda las actividades cuestionadas.
- b. Si la queja es pertinente los involucrados determinara la causa de la queja mediante alguna de las metodologías de análisis de causa, 5 porques, espina de pescado, y las potenciales soluciones (presentar disculpas y aclarar los sucesos, repetir actividades, presentar opciones de actividades, realizar compensaciones al cliente entre otras)

**Toma decisión y respuesta:** la dirección general revisara la queja, el análisis y las potenciales soluciones, tomando la decisión sobre la respuesta al cliente. La respuesta al cliente será enviada vía mail por la dirección general.

En caso de que la dirección general se encuentre involucrada en la queja la decisión deberá ser tomada por la dirección administrativa

Nota: la decisión que resuelve la queja no será revisada tomada o aprobada por el personal involucrado en las actividades de certificación relacionadas con la queja.

Para revisar y dar solución a una queja no se utilizará personal que ha sido empleado o ha proporcionado consultoría al cliente durante los 2 años siguientes a la terminación de la consultoría o el empleo.

	<b>PROCEDIMIENTO QUEJAS Y APELACIONES</b>	<b>Código: META-P-06-V02</b>
		<b>Fecha aprobación: 08-03-2024</b>

**Seguimiento de quejas:** la dirección operativa realizará el seguimiento a la implementación de las actividades y soluciones tomadas en los tiempos establecidos, en caso de requerir la implementación de acciones de mejora estas serán realizadas acorde al procedimiento de acciones correctivas y preventivas

**Análisis de datos y tendencia:** las quejas y reclamos serán elemento de entrada para la revisión por la dirección y deberán ser analizadas por la dirección de operativa.

### 5.3. Apelaciones:

Las apelaciones son objeciones contra las decisiones tomadas por METACERT en las diferentes instancias del proceso de certificación como lo son hallazgos de no conformidad, decisión de no otorgar, suspender, cancelar, reducir una certificación.

los clientes pueden presentar las apelaciones mediante escrito vía mail dirigido a la dirección operativa en máximo 5 días hábiles posterior a la decisión donde exponga el objeto y los puntos o cuestiones que fundamentan dicha apelación.

La dirección operativa realizara la confirmación de recepción de la apelación, Esto puede realizarse a través de correo electrónico o mediante la firma y fecha de recepción en el documento físico proporcionado por el cliente.

**Tratamiento y análisis:** el auditor de producto con la competencia y que no se encuentre involucrado en las actividades apeladas verificara y validara la pertinencia de la apelación y la documentación soporte, recopilando toda la información necesaria dejando la evidencia en el formato **META-F-33 Quejas y apelaciones**

**- análisis de apelaciones a decisiones sobre hallazgos dentro del proceso:** el auditor de producto debe revisar

- a. inicialmente la información con la que soporta la apelación el cliente
- b. verificar el requisito y la evidencia objetiva sobre la cual se evidencia el hallazgo reportado por el auditor de producto
- c. Se debe comparar la información y validar con los requisitos del reglamento técnico o normatividad aplicable al producto confirmando que la información y resultados han tenido cuenta todas las variables, requisitos, características del producto, información aportada inicialmente por el cliente, la evaluación se realiza con las normas de diseño del producto o requeridas por el reglamento
- d. El auditor de producto que realiza la revisión de la apelación con el análisis e información completa emitirá concepto de cada uno de los puntos apelados para la toma de decisión por parte de la dirección general

**- análisis de apelación a decisiones de certificación:** el auditor de producto asignado revisara y analizara

- a. inicialmente la información con la que soporta la apelación el cliente

	<p style="text-align: right;">Página 3 de 5</p>
---	---

	<b>PROCEDIMIENTO QUEJAS Y APELACIONES</b>	<b>Código: META-P-06-V02</b>
		<b>Fecha aprobación: 08-03-2024</b>

- b. verificar la evidencia objetiva sobre la cual se toma la decisión de certificación, (resultados de ensayos, auditorias SG, toma de muestras, inspecciones, resultados de actividades de evaluación) que se ejecutaran como indica el esquema de producto y plan de evaluación para el proceso
- c. Se debe comparar la información y validar con los requisitos del reglamento técnico o normatividad aplicable al producto confirmando que la información y resultados han tenido en cuenta todas las variables, requisitos, características del producto, información aportada por el cliente, la evaluación se realiza con las normas de diseño del producto o requeridas por el reglamento, se ha respetado las instancias del proceso derechos y deberes del cliente, cumplido los términos y condiciones
- d. El auditor de producto que realiza la revisión de la apelación con el análisis e información completa emitirá concepto de cada uno de los puntos apelados para la toma de decisión por parte de la dirección general

**Toma de decisión y respuesta:** la Dirección General con la documentación y evidencia dentro del formato **META-F-33-V01 Quejas y apelaciones** tomara la decisión y acciones seguir con respecto a la apelación.

La decisión sobre la apelación es comunicada al cliente mediante escrito, para la respuesta de la apelación se tendrán 10 días hábiles después de recibida la apelación, en caso de necesitar más tiempo para la toma de decisión de la apelación este tiempo debe ser comunicado al cliente.

En caso de que la dirección general se encuentre involucrada en la apelación la decisión será tomada por la dirección administrativa y un auditor de producto que no se encuentre involucrado en las actividades apeladas

Nota: la decisión que resuelve la apelación no será revisada, tomada o aprobada por el personal involucrado en las actividades de certificación relacionadas con la apelación. Para revisar y dar solución a una apelación no se utilizará personal que ha sido empleado o ha proporcionado consultoría al cliente durante los 2 años siguientes a la terminación de la consultoría o el empleo.

**Seguimiento de apelaciones:** la Dirección operativa realizarán el seguimiento a la implementación de las actividades y soluciones tomadas en los tiempos establecidos, en caso de requerir la implementación de acciones de mejora estas serán realizadas acorde procedimiento de acciones correctivas y preventivas

**Análisis de datos y tendencia:** las apelaciones serán elemento de entrada para la revisión por la dirección y deberán ser analizadas por la dirección operativa

	<b>PROCEDIMIENTO QUEJAS Y APELACIONES</b>	<b>Código: META-P-06-V02</b>
		<b>Fecha aprobación: 08-03-2024</b>

## 7. CONTROL DE CAMBIOS

<b>Versión</b>	<b>Fecha</b>	<b>CAMBIO</b>
01	22/06/2023	Versión inicial del procedimiento
02	08/03/2024	Se aclara los cargos responsables de tomar la decisión sobre las quejas y apelaciones