

	<b>PROCEDIMIENTO DE QUEJAS</b>	<b>CÓDIGO:</b> MC/PR/08
		<b>VERSIÓN:</b> 04
		Pág. 1 de 3

## 1. OBJETIVO:

Se establece las actividades que se deben llevar a cabo ante la recepción de una queja por parte del usuario, en cuanto a la gestión, seguimiento y cierre de la misma.

## 2. ALCANCE:

Aplica desde la recepción de las quejas, realización de encuestas de satisfacción hasta la toma de acciones generadas por quejas y tabulación de encuestas.

## 3. RESPONSABLES

Director ejecutivo  
Subdirector de Calidad  
Subdirectores de procesos

## 4. DEFINICIONES

Para los efectos de este procedimiento se aplican las definiciones indicadas en las normas ISO 9000, ISO 9001, ISO/IEC 17000, ISO/IEC 17024.

## 5. DESARROLLO

### 5.1 Recepción de la queja:

La información puede ser recibida por cualquier medio: A través de la página web, mediante correo electrónico, llamadas telefónicas o enviada personalmente al Registro Nacional de Avaluadores R.N.A.

El Subdirector de Calidad se encargará de registrar las quejas recibidas usando el Formato de quejas y apelaciones MC/FR/15.

### 5.2 Validación de la queja

Se realiza un análisis de la pertinencia o no de la queja para seguir con el trámite del tratamiento de la queja. Antes de formalizar la queja, se debe reunir y verificar la información necesaria para analizar las causas.

La queja debe cumplir el siguiente requisito:

- Debe estar relacionada con las actividades que desarrolla el Registro Nacional de Avaluadores R.N.A.

<b>ELABORADO POR</b> Subdirector de Calidad	<b>REVISADO POR</b> Subdirector de Calidad	<b>APROBADO POR</b> Director Ejecutivo Fecha: 24/01/2020
--	---	--

	<b>PROCEDIMIENTO DE QUEJAS</b>	<b>CÓDIGO:</b> MC/PR/08
		<b>VERSIÓN:</b> 04
		Pág. 2 de 3

Para identificar la queja, se debe diligenciar el Formato de quejas y apelaciones MC/FR/15, con el fin de identificar las causas.

### **5.3 Confirmación al reclamante**

Si la queja se debe a las actividades que desarrolla el Registro Nacional de Avaluadores R.N.A., se notifica mediante un comunicado al reclamante la recepción e inicio del proceso de la queja.

### **5.4 Tratamiento de la queja**

La queja recibida por cualquier medio debe ser investigada para identificar las causas de la inconformidad, para que así mismo se pueda dar respuesta al quejoso.

Para dar respuesta a la queja, se debe tener en cuenta:

- La queja se debe ser contestada máximo en 8 días hábiles (o dependiendo de la magnitud de la queja se informará al quejoso el estado en el que se encuentre).
- La respuesta debe ser revisada y aprobada por el Subdirector de Calidad y/o la Dirección Ejecutiva.

**5.4.1** El Subdirector del proceso o persona al que se le interpuso la queja, es el responsable de diligenciar el Formato de quejas y apelaciones MC/FR/15 donde debe quedar como evidencia las fechas y las acciones que fueron tomadas para el tratamiento de la queja.

De acuerdo a lo establecido en el Procedimiento de no conformidades y generación de acciones correctivas MC/PR/04, se debe evaluar si la queja que interponen requiere de la creación de una acción correctiva.

**5.4.2** El Subdirector de Calidad, debe hacer seguimiento al tratamiento de la queja, hasta que la persona que interpuso la queja obtenga respuesta.

**5.4.3** Las quejas que son referentes a una persona certificada, se notificara a la persona en cuestión en un plazo de dos (2) días hábiles.

**5.4.4** Si la queja es interpuesta para la persona certificada, se le informará en un plazo de dos (2) días hábiles sobre la queja y se realizará un seguimiento donde se le da un plazo de diez (10) días hábiles para que la persona certificada informe lo sucedido.

Si la persona certificada no da respuesta, se sancionará de acuerdo con lo establecido en el Reglamento de la certificación R.N.A. de personas EQ/DC/04. (Ver reglamento de la certificación R.N.A. de personas EQ/DC/04).

### **5.5 Notificación al reclamante**

La comunicación de la decisión tomada frente a la solicitud del reclamante, debe revisarla y aprobarla, el Director Ejecutivo y/o el Subdirector de Calidad, teniendo

	<b>PROCEDIMIENTO DE QUEJAS</b>	<b>CÓDIGO:</b> MC/PR/08
		<b>VERSIÓN:</b> 04
		Pág. 3 de 3

en cuenta que el personal no haya intervenido anteriormente en el objeto de la queja, para que posteriormente pueda ser enviada al cliente.

## 7. REGISTROS:

MC/FR/15 Formato de quejas y apelaciones

MC/FR/16 Encuesta de evaluación de satisfacción del servicio de certificación de personas.

MC/FR/18 Matriz de Seguimiento a Inconformidades del Servicio

## 8. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha de aprobación	Descripción de los cambios
4	27 de enero de 2020	<p>Se actualiza el procedimiento en:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se modifica en: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se incluye en el numeral 5.1 la recepción de las quejas a través de la página web.</li> <li>• Elimina Cargo de Coordinador SG-SST.</li> <li>• Se elimina el numeral 6. Sobre encuesta de satisfacción del servicio de certificación.</li> </ul> </li> </ol>