

1. OBJETIVO

Establecer de manera sistemática y ordenada un procedimiento para recibir, evaluar, y tomar decisiones acerca de las quejas y apelaciones interpuestas por los clientes de TECNOCERT S.A.S.

2. ALCANCE

El presente procedimiento aplica para todas las quejas y apelaciones interpuestas por los clientes de TECNOCERT S.A.S., o realizada por algún grupo de interés desde la recepción del recurso hasta su respuesta.

3. DEFINICIONES

- **Acción correctiva:** Acción para eliminar la causa de una no conformidad y evitar que vuelva a ocurrir.
- **Apelación:** Solicitud de una persona u organización que proporciona, o que es, el objeto de evaluación de la conformidad a un organismo de evaluación de la conformidad o a un organismo de acreditación, para que ese organismo reconsidere la decisión que ha tomado en relación con dicho objeto.
- **Cliente:** Organización o persona responsable ante un organismo de certificación para asegurar que se cumplen los requisitos de certificación, incluyendo los requisitos de producto.
- **Parte interesada:** Persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividad.
- **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 la que se espera una respuesta.
- **Reclamante:** Persona, organización o su representante, que expresa una queja.
- **Satisfacción del cliente:** Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido las expectativas de los clientes.
- **Servicio al cliente:** Interacción de la organización con el cliente a lo largo del ciclo de vida de un producto o un servicio.

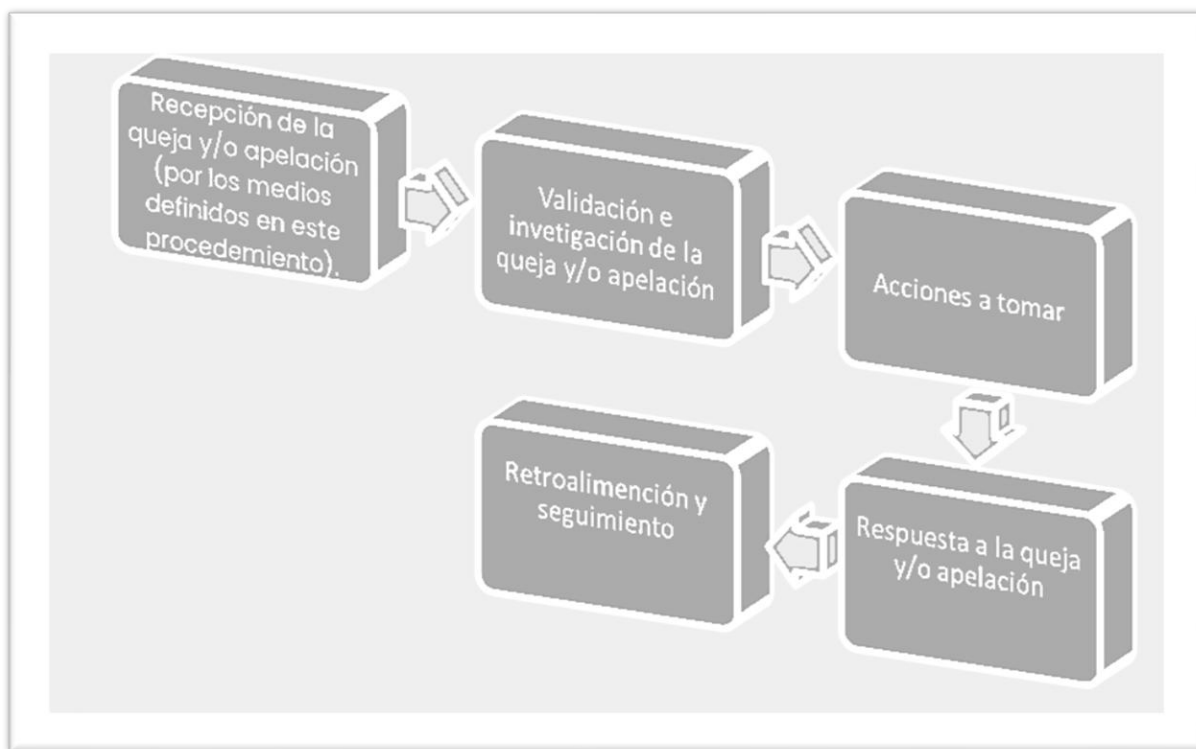
4. NORMAS Y DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- ISO-IEC 17021-1:2015 evaluación de la conformidad. Requisitos para los organismos que realizan la auditoría y la certificación de sistemas de gestión.

- ISO 10002:2018 Gestión de la calidad. Satisfacción del cliente. Directrices para el tratamiento de las quejas en las organizaciones.

5. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

5.1. Generalidades



5.2. Información al cliente

La información acerca de cómo y dónde se pueden presentar quejas y apelaciones se da a conocer a los clientes de la siguiente forma:

- **Página web:** En el siguiente link www.tecnocert.com.co se encuentra como información disponible al público este procedimiento y el formato TC-PO-02 quejas y apelaciones en el cual se radica la queja y/o apelación para iniciar el proceso.
- **De forma verbal:** cada vez que un cliente manifieste su inconformidad con el servicio o su desacuerdo con la decisión tomada, el personal de TECNOCERT S.A.S. le comunica sobre los recursos para interponer una queja o una apelación. El

equipo auditor después de prestar el servicio de auditoría comunica al cliente los canales y el proceso para radicar una queja, si así lo considera el cliente.

5.3. Recepción de las quejas y apelaciones

El usuario o cliente puede acceder a realizar sus quejas y apelaciones de la siguiente forma:

- **Telefónica o presencialmente:** En el caso de recibir una queja por este medio, el personal operativo debe diligenciar el formato TC-FO-02-1 quejas y apelaciones.
- **Página:** En el link www.tecnocert.com.co se dispone un módulo donde el cliente encontrará el respectivo formato (TC-FO-02-1 quejas y apelaciones.) y procedimiento (TC-PO-02 quejas y apelaciones) para consulta y conocimiento de cómo se interponen las quejas y apelaciones en TECNOCERT S.A.S.
- **Carta:** Comunicación formal enviada a las instalaciones de TECNOCERT S.A.S., por parte del cliente.

Para el caso de las apelaciones, únicamente se recibirán por medio escrito, preferiblemente en el formato establecido para tal caso.

TECNOCERT S.A.S., enviará confirmación a través de correo electrónico en dos (2) días máximo de la recepción de la queja o apelación.

El tiempo máximo establecido para presentar una apelación del servicio prestado es de cinco (5) días hábiles contados a partir de la finalización del servicio o de la declaración de la no conformidad.

La presentación, investigación y decisión de quejas y/o apelaciones no debe dar lugar a acciones discriminatorias contra la persona que interpone la queja y/o apelación.

Toda queja o apelación recibida debe quedar registrada en el formato, TC-FO-02-2 Control de quejas y apelaciones y debe ser tratada según este procedimiento.

5.4. Validación e Investigación de la queja y/o apelación

La directora de certificación realiza la verificación de la información recibida para la queja y/o apelación interpuesta, validara que:

- La apelación haya sido puesta en los tiempos establecidos por TECNOCERT S.A.S.
- Contenga información real y acorde al servicio prestado.

La directora de certificación determinará la viabilidad de la queja y/o apelación y posteriormente asigna al personal encargado de dar respuesta, este personal no podrá estar involucrado o comprometido con la queja y/o apelación de manera directa en el proceso.

Para revisar la queja o apelación TECNOCERT S.A.S., no podrá asignar personal para este proceso que haya realizado consultorías, asesorías o trabajado para el cliente, a menos que hayan pasado mínimo dos (2) años desde la terminación del contrato con el cliente. El personal asignado realiza una investigación sobre los hechos que pudieron dar lugar a la queja y/o apelación, para este proceso se lleva a cabo una recolección de la información necesaria, por ejemplo, correos electrónicos, informes, certificados y cualquier información que sea concerniente a la misma para determinar su viabilidad.

Si la queja es interpuesta por una persona o empresa distinta a la que se le prestó el servicio de certificación, se le debe comunicar al cliente objeto de la queja del recurso interpuesto. Cuando se vea afectada la confidencialidad del cliente de TECNOCERT S.A.S., se debe solicitar y obtener autorización escrita por parte del cliente para realizar la divulgación de la información, en caso de no obtenerse la autorización, la queja deberá ser tratada de acuerdo con lo establecido en este documento, pero sin comunicar información confidencial no autorizada.

5.5. Definir actividades para la solución (acciones a tomar)

Una vez evaluada la información correspondiente a la queja y/o apelación interpuesta, las personas a quienes se les asigne la queja y/o apelación deberán tomar acciones para dar solución y mitigar el riesgo de que estas se vuelvan a presentar. La directora de certificación revisará estas acciones y decidirá si son apropiadas.

El plazo máximo para dar tratamiento a las quejas será de quince (15) días hábiles y en las apelaciones será de diez (10) días hábiles después del acuse de recibido de la queja y/o apelación.

Nota: Una vez determinadas las acciones, estas deberán ser registradas en el formato control acciones correctivas y preventivas TC-FQ-04-1, para control y seguimiento.

5.6. Respuesta de la queja y/o apelación:

Se comunica formalmente al cliente la respuesta en la cual se indica el resultado y la finalización del proceso para el tratamiento de la queja y/o apelación, esta información

será enviada al correo electrónico registrado en el formato, TC-FO-02-1 quejas y apelaciones.

5.7. Retroalimentación y seguimiento

Con el fin de que los procesos de tratamiento de las quejas y apelaciones se realicen de forma constructiva, al realizar el cierre de la queja y/o apelación la directora de certificación comunica al personal que esté relacionado, las acciones que se tomaron para el cierre al proceso.

La directora de certificación se encargará de realizar seguimiento a la implementación de las acciones tomadas.

NOTA: Todas las actividades descritas en este procedimiento se deben registrar en el formato TC-FO-02-2 Control de quejas y apelaciones.

6. RESPONSABILIDADES

- **Directora de certificación:** Recibir, revisar, asignar el personal, aprobar los planes de acción, realizar seguimiento y dar respuestas a las quejas y apelaciones interpuestas.
Nota: En caso de que en la queja se encuentre involucrado el jefe de certificación, esta será recibida y tramitada por gerencia general.
- **Todo el personal:** Pueden recibir quejas y apelaciones y en caso de ser asignado realizar la revisión y plantear los planes de acción para dar cierre al proceso.

7. REGISTROS

- TC-FO-02-1 quejas y apelaciones.
- TC-FO-02-2 control de quejas y apelaciones.
- TC-FQ-04-1 control de acciones preventivas y correctivas.

8. CONTROL DE CAMBIOS

VERSION/FECHA	ELABORADO	REVISADO	APROBADO	CAMBIOS REALIZADOS
1 28/11/2025	Claudia Topahueso / Directora de certificación	Julio Rangel/Gerente general	Julio Rangel/Gerente general	Creación del documento



QUEJAS Y APELACIONES

TC-PO-02 V:1

Fecha de vigencia:
XX/XX/XXXX