

	TRATAMIENTO DE QUEJAS Y/O APELACIONES HANDLING OF COMPLAINTS AND/OR APPEALS	Código Code	P-CAL-05
		Versión Version	00
		Aprobación Approval	2024-04-15

1. OBJETIVO / OBJECTIVE

Describir la metodología establecida por el Organismo Certificador de Personas **CCC|ISCB** Para dar solución a las apelaciones y quejas de los clientes que se encuentran dentro del campo de actividad de certificación.

Describe the methodology established by the CCC | ISCB Personnel Certification Body to solve appeals and complaints from clients that are within the field of certification activity.

2. ALCANCE / REACH

El procedimiento aplica a las actividades que tienen relación directa con los clientes del Organismo Certificador de Personas **CCC|ISCB**, Como organismo de certificación de personas.

The procedure applies to activities that are directly related to clients of the CCC | ISCB Person Certification Body, as a person certification body.

3. RESPONSABILIDADES / RESPONSIBLE

Las responsabilidades se encuentran descritas en el *MN-RH-01 Manual de Funciones*.

The responsibilities are described in the MN-RH-01 Functions Manual.

4. DEFINICIONES / DEFINITIONS

- **Apelación:** Solicitud del proveedor del objeto de evaluación de la conformidad al Organismo Certificador (de evaluación de la conformidad), de reconsiderar la decisión que tomó en relación con dicho objeto.

Appeal: Request from the supplier of the object of conformity assessment to the Certifying Body (for conformity assessment), to reconsider the decision it made in relation to said object.

- **Queja:** Expresión de insatisfacción, diferente de la apelación, presentada por una persona u organización al Organismo Certificador (de evaluación de la conformidad), relacionada con las actividades de dicho organismo, para las que se espera una respuesta del Organismo Certificador de Sistemas de Gestión.

Complaint: Expression of dissatisfaction, different from the appeal, presented by a person or organization to the Certifying Body (for conformity assessment), related to the activities of said body, for which a response is expected from the Certification Body for Certification Systems Management.

- **Reclamante:** Persona, organización o su representante, que expresa una queja.

Copia controlada. La impresión de este documento se considera copia no controlada

Controlled copy. Printing of this document is considered uncontrolled copying

	TRATAMIENTO DE QUEJAS Y/O APELACIONES HANDLING OF COMPLAINTS AND/OR APPEALS	Código Code	P-CAL-05
		Versión Version	00
		Aprobación Approval	2024-04-15

Complainant: Person, organization or its representative, who expresses a complaint.

- **Sugerencia:** Insinuación para corregir la forma de realizar una actividad.

Suggestion: Hint to correct the way of doing an activity.

- **Cliente:** Organización o persona que recibe un producto.

Customer: Organization or person who receives a product.

- **Satisfacción del cliente:** Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.

Customer satisfaction: Customer perception of the degree to which their requirements have been met.

- **Retroalimentación:** Opiniones, comentarios y muestras de interés acerca de los productos o el proceso de tratamiento de las quejas.

Feedback: Opinions, comments and expressions of interest about the products or the process for handling complaints.

- **Objetivo <tratamiento de las quejas>:** Algo que se busca o persigue, relativo al tratamiento de las quejas.

Objective <treatment of complaints>: Something that is sought or pursued, related to the handling of complaints.

- **Política <tratamiento de las quejas>:** orientación e intenciones generales de la organización, relativas al tratamiento de las quejas, tal como se expresan formalmente por la alta dirección.

Policy <treatment of complaints>: orientation and general intentions of the organization, related to the handling of complaints, as formally expressed by senior management.

- **Proceso:** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

Process: Set of mutually related or interacting activities, which transform input elements into results.

5. DOCUMENTOS DE REFERENCIA / REFERENCE DOCUMENTS

Copia controlada. La impresión de este documento se considera copia no controlada
Controlled copy. Printing of this document is considered uncontrolled copying

	TRATAMIENTO DE QUEJAS Y/O APELACIONES HANDLING OF COMPLAINTS AND/OR APPEALS	Código Code	P-CAL-05
		Versión Version	00
		Aprobación Approval	2024-04-15

- **NTC-ISO/IEC 17024: 2013.** Requisitos generales para los organismos que realizan certificación de personas.
ISO / IEC 17024: 2013. General requirements for bodies that perform certification of people.

6. CONDICIONES GENERALES / *GENERAL CONDITIONS*

POLÍTICA DE QUEJAS, RECLAMOS Y APELACIONES ***COMPLAINTS, CLAIMS AND APPEALS POLICY***

Para CCC|ISCB, el sentido de justicia, equidad, imparcialidad y transparencia en los resultados de las evaluaciones y certificaciones que desarrolla y otorga, es fundamental para la confianza de los solicitantes, candidatos y personas certificadas, por ello el director del organismo de certificación ha establecido:

For CCC | ISCB, the sense of justice, equity, impartiality and transparency in the results of the evaluations and certifications that it develops and grants, is fundamental for the trust of applicants, candidates and certified persons, therefore the director of the certification body It has been established:

- Que cualquier solicitante, candidato o persona certificada que no esté de acuerdo con los resultados de las evaluaciones o decisiones del proceso de certificación puede presentar una apelación, reclamo o queja de estos.
That any applicant, candidate or certified person who does not agree with the results of the evaluations or decisions of the certification process may present an appeal, claim or complaint of these.
- Definir los procedimientos y mecanismos para la resolución, tratamiento, manejo de información, respuesta a quejas, reclamos y apelaciones.
Define the procedures and mechanisms for the resolution, treatment, handling of information, response to complaints, claims and appeals.
- Velar por la imparcialidad, independencia, integridad y confiabilidad en la recepción y tratamiento de las apelaciones, reclamos o quejas presentados, facilitando el acceso para la recepción de esta.
To ensure the impartiality, independence, integrity and reliability in the reception and treatment of the appeals, claims or complaints presented, facilitating the access for the reception of this.

Que todo personal que participe en el comité de quejas y apelaciones deberá ser diferente al personal involucrado en la queja y/o apelación, con el propósito de garantizar imparcialidad y objetividad en el proceso del tratamiento y gestión de esta.

That all personnel participating in the complaints and appeals committee must be different from the personnel involved in the complaint and/or appeal, in order to guarantee impartiality and objectivity in the treatment and management process.

Copia controlada. La impresión de este documento se considera copia no controlada
Controlled copy. Printing of this document is considered uncontrolled copying

	TRATAMIENTO DE QUEJAS Y/O APELACIONES HANDLING OF COMPLAINTS AND/OR APPEALS	Código Code	P-CAL-05
		Versión Version	00
		Aprobación Approval	2024-04-15

7. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES / *DESCRIPTION OF ACTIVITIES*

7.1. APELACIONES / *APPEALS*

7.1.1 PROCESO DE APELACIONES / *APPEALS PROCESS*

OBJETIVO <i>OBJECTIVE</i>	Definir las estrategias y actividades para recibir, evaluar y tomar decisiones relativas a las apelaciones. <i>Define strategies and activities for receiving, evaluating, and making decisions regarding appeals.</i>
ALCANCE <i>REACH</i>	El proceso de Certificación: Solicitud, evaluación □ exámenes, decisión de la certificación, suspensión y retiro de la certificación. <i>The Certification process: Application, evaluation □ exams, certification decision, suspension and withdrawal of certification.</i>
RESPONSABLE <i>RESPONSABLE</i>	Gerente/Director Técnico/ Comité de Quejas y/o Apelaciones. <i>Manager / Technical Director / Complaints and / or Appeals Committee.</i>

CICLO <i>CYCLE</i>	PROVEEDOR <i>SUPPLIER</i>	ENTRADA <i>ENTRY</i>	ACTIVIDADES <i>ACTIVITIES</i>	SALIDA <i>EXIT</i>	CLIENTE <i>CLIENT</i>
PLANEAR <i>TO PLAN</i>	Procesos del Organismo de Certificación de Personas <i>Processes of the Personnel Certification Body</i>	Información de las situaciones que pueden generar una queja y/o apelación. Estructura del Comité de Quejas y/o Apelaciones	Creación del Comité de Quejas y/o Apelaciones Definir Actividades del Comité de Quejas y/o Apelaciones <i>Creation of the Complaints and / or Appeals Committee</i>	Acta de Comité de Quejas y/o Apelaciones Procedimiento de Quejas y/o Apelaciones Minutos de la Quejas y/o Apelaciones <i>Minutes of the Complaints and / or Appeals</i>	Proceso de Quejas y/o Apelaciones <i>Complaints and / or Appeals Process</i>

Copia controlada. La impresión de este documento se considera copia no controlada
Controlled copy. Printing of this document is considered uncontrolled copying

	TRATAMIENTO DE QUEJAS Y/O APELACIONES HANDLING OF COMPLAINTS AND/OR APPEALS	Código Code	P-CAL-05
		Versión Version	00
		Aprobación Approval	2024-04-15

		Information on the situations that can generate a complaint and / or appeal. Structure of the Complaints and / or Appeals Committee	Define Activities of the Complaints and / or Appeals Committee	Appeals Committee Complaints and / or Appeals Procedure	
HACER MAKE	Proceso de Certificación <i>Process of certification</i>	Divulgación de proceso de tratamiento de Apelaciones <i>Disclosure of Appeals Treatment Process</i>	Publicar y Divulgar la información correspondiente al tratamiento de las apelaciones <i>Publish and disseminate the information corresponding to the treatment of appeals</i>	Cartelera(s) informativa(s) y/o Pendón(s) <i>Information billboard (s) and / or Banner (s)</i>	Usuario <i>User</i>
	Proceso de Certificación <i>Process of certification</i>	Formato de Quejas y/o Apelaciones Encuesta de Satisfacción de Cliente <i>Complaints and / or</i>	Recibir la Apelación <i>Receive the Appeal</i>	Apelación Diligenciada <i>Appeal Diligent</i>	Proceso de Certificación <i>Process of certification</i>

	TRATAMIENTO DE QUEJAS Y/O APELACIONES HANDLING OF COMPLAINTS AND/OR APPEALS	Código Code	P-CAL-05
		Versión Version	00
		Aprobación Approval	2024-04-15

		<i>Appeals Format Customer Satisfaction Survey</i>			
	Proceso de Quejas y/o Apelaciones <i>Complaints and / or Appeals Process</i>	Apelación Diligenciada <i>Appeal Diligent</i>	Validar la Apelación <i>Validate the Appeal</i>	Apelación Validada <i>Validated Appeal</i>	Proceso de Certificación <i>Process of certification</i>
	Proceso de Quejas y/o Apelaciones <i>Complaints and / or Appeals Process</i>	Testimonios <i>Testimonials</i>	Investigación de la Apelación <i>Appeal Investigation</i>	Resultados de la Investigación <i>Results of the investigation</i>	Proceso de Certificación <i>Process of certification</i>
	Proceso de Quejas y/o Apelaciones <i>Complaints and / or Appeals Process</i>	Resultados de la Investigación <i>Results of the investigation</i>	Tratamiento de la Apelación <i>Treatment of the Appeal</i>	Acciones, Correcciones y/o Acciones Correctivas <i>Actions, Corrections and / or Corrective Actions</i>	Proceso de Certificación <i>Process of certification</i>
VERIFICAR CHECK	Gestión comercial Commercial management	Indicadores del proceso # quejas y/o apelaciones Tiempo de Respuesta	Análisis de Datos (Indicadores) <i>Data Analysis (Indicators)</i>	Acciones y/o Decisiones <i>Actions and / or Decisions</i>	Sistema de Gestión <i>Management system</i>

	TRATAMIENTO DE QUEJAS Y/O APELACIONES HANDLING OF COMPLAINTS AND/OR APPEALS	Código Code	P-CAL-05
		Versión Version	00
		Aprobación Approval	2024-04-15

		<i>Process indicators # complaints and / or appeals Response time</i>			
	Gestión de Mejora <i>Improvement Management</i>	Acciones, Correcciones y/o Acciones Correctivas <i>Actions, Corrections and / or Corrective Actions</i>	Seguimiento de las Acciones <i>Follow-up of Actions</i>	Acciones Eficaces <i>Effective Actions</i>	Sistema de Gestión <i>Management system</i>
	Sistema de Gestión <i>Management system</i>	Formato quejas <i>Complaints format</i>	Enviar formato de quejas, análisis de quejas y tratamiento de las quejas <i>Send complaint form, complaint analysis and complaint handling</i>	Notificación y respuesta al cliente <i>Notification and response to the customer</i>	Cliente externo <i>External customer</i>
ACTUAR ACT	Cliente externo <i>External customer</i>	Quejas, encuestas de satisfacción del cliente <i>Complaints, customer</i>	Acciones de mejora de servicio <i>Service improvement actions</i>	Acciones Correctivas y/o preventivas (si aplica) <i>Corrective and / or</i>	Cliente externo Alta Dirección <i>External customer</i>

Copia controlada. La impresión de este documento se considera copia no controlada
Controlled copy. Printing of this document is considered uncontrolled copying

	TRATAMIENTO DE QUEJAS Y/O APELACIONES HANDLING OF COMPLAINTS AND/OR APPEALS	Código Code	P-CAL-05
		Versión Version	00
		Aprobación Approval	2024-04-15

		<i>satisfaction surveys</i>		<i>preventive actions (if applicable)</i>	<i>High direction</i>
	Sistema de Gestión <i>Management system</i>	Auditoría interna al proceso, Análisis tendencia de Indicadores del proceso <i>Internal audit of the process, trend analysis of process indicators</i>	Acciones Correctivas, Riesgos <i>Corrective Actions, Risks</i>	Mejora del proceso <i>Process improvement</i>	Cliente externo Alta Dirección <i>External customer High direction</i>
	Gestión comercial <i>Commercial management</i>	Revisión del proceso comercial, Revisión Gerencial <i>Business process review, Management Review</i>	Análisis y cambios a proceso comercial <i>Analysis and changes to commercial process</i>	Desempeño y mejora del proceso <i>Performance and process improvement</i>	Sistema de Gestión Planificación gerencial <i>Management system Managerial planning</i>

REQUISITOS LEGALES Y OTROS ASOCIADOS AL PROCESO LEGAL AND OTHER REQUIREMENTS ASSOCIATED WITH THE PROCESS	Resolución 0217 de 2014 Artículo 11 – numeral 13. <i>Resolution 0217 of 2014</i> <i>Article 11 - numeral 13.</i>
---	---

Copia controlada. La impresión de este documento se considera copia no controlada
Controlled copy. Printing of this document is considered uncontrolled copying

	TRATAMIENTO DE QUEJAS Y/O APELACIONES HANDLING OF COMPLAINTS AND/OR APPEALS	Código Code	P-CAL-05
		Versión Version	00
		Aprobación Approval	2024-04-15

REQUISITOS NORMATIVOS <i>REGULATORY REQUIREMENTS</i>	Numeral 9.8. 9.8.1 al 9.8.7 de la Norma NTC ISO/IEC 17024:2013 <i>Numeral 9.8.</i> <i>9.8.1 to 9.8.7 of the NTC ISO / IEC 17024: 2013 Standard</i>
DOCUMENTO <i>DOCUMENT</i>	Procedimiento de Tratamiento de Quejas y/o Apelaciones <i>Complaint and / or Appeal Treatment Procedure</i>
REGISTROS <i>RECORD</i>	Registro Seguimiento, Registro de Quejas y/o Apelaciones <i>Follow-up Registry, Complaints and / or Appeals Registry</i>
PROCESOS DE SOPORTE <i>SUPPORT PROCESSES</i>	Proceso de Certificación <i>Process of certification</i>
PARAMETROS DE MEDICION Y SEGUIMIENTO <i>MEASUREMENT AND MONITORING PARAMETERS</i>	Acciones Correctivas a partir de las apelaciones <i>Corrective Actions from Appeals</i>
RECURSOS TECNOLOGICOS <i>TECHNOLOGICAL RESOURCES</i>	Tecnológicos, Computador, impresora. Locativos, oficina escritorio, insumos de oficina. <i>Technological, Computer, printer.</i> <i>Locatives, office desk, office supplies.</i>

7.1.2. PROCEDIMIENTO DE APELACIONES / *APPEALS PROCEDURE*

Cuando un Cliente (solicitante, candidato y/o persona certificada) se encuentra no conforme con las decisiones tomadas por el Organismo Certificador de Personas **CCC|ISCB**. Puede presentar una apelación manifestando su no acuerdo y esta debe ser debidamente fundamentada. Se puede presentar apelación en la solicitud por ejemplo datos personales, información precisa por parte del Organismo de Certificación de Personas, También se puede presentar apelación durante el proceso de evaluación (exámenes), si la persona no tiene la información de sustento a la mano, puede traer la evidencia, de acuerdo a la actividad que esté involucrada en el proceso de apelación, de igual forma apelar esta decisión, en los casos en los cuales el usuario no esté de acuerdo con el concepto emitido por el certificador y después de haber pasado por el proceso de evaluación. Para esto la persona debe diligenciar el formato *F-CAL-05 Acción Correctiva y de mejora*, la cual se debe interponer inmediatamente al recibo de la notificación de la decisión tomada y si el cliente no presenta el recurso, se entiende que acepta la decisión sin lugar a posteriores procesos de apelación.

When a Client (applicant, candidate and / or certified person) is not satisfied with the decisions made by the Certifying Body of Persons CCC | ISCB. You can file an appeal stating your disagreement and it must be duly substantiated. Appeal can be filed in the application for example personal data, precise information by the Personnel Certification Body, Appeal can also be filed during the evaluation process (exams), if the person does not have the supporting information at hand, can bring the evidence, according to the activity that is involved in the appeal process, in the same way appeal this decision, in cases in which the user does not agree with the concept issued by the certifier and after

Copia controlada. La impresión de este documento se considera copia no controlada

Controlled copy. Printing of this document is considered uncontrolled copying

	TRATAMIENTO DE QUEJAS Y/O APELACIONES HANDLING OF COMPLAINTS AND/OR APPEALS	Código Code	P-CAL-05
		Versión Version	00
		Aprobación Approval	2024-04-15

having passed through the evaluation process. For this, the person must fill out the form F-CAL-05 Corrective and Improvement Action, which must be filed immediately upon receipt of the notification of the decision taken and if the client does not present the appeal, it is understood that he accepts the decision without place to subsequent appeal processes.

7.1.2.1 Tratamiento de las apelaciones / Treatment of appeals

El cliente presenta la apelación por escrito diligenciando el *F-CAL-07 Recepción y Tratamiento De Quejas y/o Apelaciones*, el cual es suministrado por la persona que entrega el resultado de las pruebas. *The client presents the appeal in writing by filling out the F-CAL-07 Reception and Treatment of Complaints and / or Appeals, which is provided by the person who delivers the results of the tests.*

Quien recibe la apelación informa y la remite al Director Técnico, quien confirma la información con el cliente y valida que la apelación proviene del mismo, después de realizar esta actividad y determina la validez de la Apelación.

Whoever receives the appeal reports and forwards it to the Technical Director, who confirms the information with the client and validates that the appeal comes from him, after carrying out this activity and determines the validity of the Appeal.

El Gerente tiene la responsabilidad de iniciar la investigación respectiva para dar tratamiento a la apelación, El gerente analiza el concepto de la apelación y se remite a los registros pertinentes que tienen relación con el caso y realiza las consultas al usuario. El Gerente recolecta toda esta información y la presenta al Comité de Quejas y Apelaciones en los casos tales como, por ejemplo: existencia de una o más diferencias en los criterios aplicados, y/o todo concepto emitido por el profesional o por algún empleado del Organismo Certificador de Personas **CCC|ISCB** y las pruebas en la documentación del proceso de certificación, los cuales validan la apelación.

The Manager is responsible for initiating the respective investigation to treat the appeal. The manager analyzes the concept of the appeal and refers to the pertinent records that are related to the case and makes inquiries to the user. The Manager collects all this information and presents it to the Complaints and Appeals Committee in cases such as, for example: existence of one or more differences in the criteria applied, and / or any concept issued by the professional or by an employee of the Organization CCC | ISCB Person Certifier and the tests in the certification process documentation, which validate the appeal.

Una vez comunicada la aceptación de la apelación por parte del Gerente, ésta debe registrarse con la información de apoyo información y con un código de identificación de esta, todas las quejas y apelaciones se registran en *F-CAL-07 Recepción y Tratamiento De Quejas y/o Apelaciones*.

Once the acceptance of the appeal by the Manager has been communicated, it must be registered with the supporting information and with an identification code of this, all complaints and appeals are registered in F-CAL-07 Reception and Treatment of Complaints and / or Appeals.

Copia controlada. La impresión de este documento se considera copia no controlada
Controlled copy. Printing of this document is considered uncontrolled copying

	TRATAMIENTO DE QUEJAS Y/O APELACIONES HANDLING OF COMPLAINTS AND/OR APPEALS	Código Code	P-CAL-05
		Versión Version	00
		Aprobación Approval	2024-04-15

La recepción de cada apelación debe ser reconocida al apelante antes de (10) diez días, Si es aceptada o no y los motivos en caso de que no sea aceptada.

The receipt of each appeal must be acknowledged to the appellant within (10) ten days, if it is accepted or not and the reasons in case it is not accepted.

Los integrantes del Comité de Quejas y Apelaciones se reúnen nuevamente quienes no deben estar implicados en la(s) causa(s) de la apelación , estudian y revisan los resultados relacionados y toman las decisiones respecto a las acciones que se tomaran en respuesta a ella, se darán informes parciales del avance del proceso de la apelación a El Organismo Certificador de Personas **CCC|ISCB**, estas acciones no deben ser discriminatorias contra el apelante y deberán documentarse en el *F-CAL-07 Recepción y Tratamiento De Quejas y/o Apelaciones*, posteriormente se elabora un oficio con la respuesta al apelante en donde le notifican la finalización del proceso para el tratamiento de la apelación de los resultados y las decisiones tomadas, el tiempo de respuesta no debe ser mayor a treinta (30) días calendario y se conservará el registro del informe de acuerdo a lo establecido en el control de registros.

*The members of the Complaints and Appeals Committee meet again who should not be involved in the cause (s) of the appeal, study and review the related results and make decisions regarding the actions to be taken in response to it. , partial reports of the progress of the appeal process will be given to the Certifying Body of Persons **CCC | ISCB**, these actions must not be discriminatory against the appellant and must be documented in the *F-CAL-07 Reception and Treatment of Complaints and / or Appeals* , subsequently a letter is prepared with the response to the appellant where they notify the end of the process for the treatment of the appeal of the results and the decisions taken, the response time should not be greater than thirty (30) calendar days and will keep the record of the report in accordance with the provisions of the control of records.*

7.2 QUEJAS / COMPLAINTS

Cuando un cliente/ usuario se encuentra insatisfecho(a) con la prestación del servicio en el Organismo Certificador de Personas **CCC|ISCB**, puede presentar una queja.

*When a client / user is dissatisfied with the provision of the service in the Certifying Body of People **CCC | ISCB**, they can file a complaint.*

7.2.1. PROCESO DE QUEJAS7 COMPLAINT PROCESS

OBJETIVO OBJECTIVE	Definir las estrategias y actividades para recibir, evaluar y tomar decisiones relativas a las quejas. <i>Define the strategies and activities to receive, evaluate and make decisions regarding complaints.</i>
-------------------------------------	---

	TRATAMIENTO DE QUEJAS Y/O APELACIONES HANDLING OF COMPLAINTS AND/OR APPEALS	Código Code	P-CAL-05
		Versión Version	00
		Aprobación Approval	2024-04-15

ALCANCE <i>REACH</i>	El proceso de Certificación: Solicitud, evaluación □ exámenes, decisión de la certificación, suspensión y retiro de la certificación. <i>The Certification process: Application, evaluation □ exams, certification decision, suspension and withdrawal of certification.</i>
RESPONSABLE <i>RESPONSABLE</i>	Gerente/Director Administrativo/ Comité de Quejas y/o Apelaciones. <i>Manager / Administrative Director / Complaints and / or Appeals Committee.</i>

CICLO <i>CYCLE</i>	PROVEEDOR <i>SUPPLIER</i>	ENTRADA <i>ENTRY</i>	ACTIVIDADES <i>ACTIVITIES</i>	SALIDA <i>EXIT</i>	CLIENTE <i>CLIENT</i>
PLANEAR <i>TO PLAN</i>	Procesos del Organismo de Certificación de Personas <i>Processes of the Personnel Certification Body</i>	Información de las situaciones que pueden generar una queja y/o apelación. Estructura del Comité de Quejas y/o Apelaciones <i>Information on the situations that can generate a complaint and / or appeal. Structure of the Complaints and / or</i>	Creación del Comité de Quejas y/o Apelaciones Definir Actividades del Comité de Quejas y/o Apelaciones <i>Creation of the Complaints and / or Appeals Committee Define Activities of the Complaints and / or Appeals Committee</i>	Acta de Comité de Quejas y/o Apelaciones Procedimiento de Quejas y/o Apelaciones <i>Minutes of the Complaints and / or Appeals Committee Complaints and / or Appeals Procedure</i>	Proceso de Quejas y/o Apelaciones <i>Complaints and / or Appeals Process</i>

	TRATAMIENTO DE QUEJAS Y/O APELACIONES HANDLING OF COMPLAINTS AND/OR APPEALS	Código Code	P-CAL-05
		Versión Version	00
		Aprobación Approval	2024-04-15

		<i>Appeals Committee</i>			
HACER MAKE	Proceso de Certificación <i>Process of certification</i>	Divulgación de proceso de tratamiento de las quejas <i>Disclosure of complaints handling process</i>	Publicar y Divulgar la información correspondiente al tratamiento de las quejas <i>Publish and disseminate the information corresponding to the treatment of complaints</i>	Cartelera(s) informativa(s) y/o Pendón(es) <i>Information billboard (s) and / or Banner (s)</i>	Usuario <i>User</i>
	Proceso de Certificación <i>Process of certification</i>	Formato de Quejas y/o Apelaciones Encuesta de Satisfacción de Cliente <i>Complaints and / or Appeals Format Customer Satisfaction Survey</i>	Recibir la Queja <i>Receive the Complaint</i>	Queja Diligenciada <i>Complaint Completed</i>	Proceso de Certificación <i>Process of certification</i>
	Proceso de Quejas y/o Apelaciones <i>Complaints and / or Appeals Process</i>	Queja Diligenciada <i>Complaint Completed</i>	Validar la Queja <i>Validate the Complaint</i>	Queja Validada <i>Validated Complaint</i>	Proceso de Certificación <i>Process of certification</i>

	TRATAMIENTO DE QUEJAS Y/O APELACIONES HANDLING OF COMPLAINTS AND/OR APPEALS	Código Code	P-CAL-05
		Versión Version	00
		Aprobación Approval	2024-04-15

	Proceso de Quejas y/o Apelaciones <i>Complaints and / or Appeals Process</i>	Testimonios <i>Testimonials</i>	Investigación de la Queja <i>Complaint Investigation</i>	Resultados de la Investigación <i>Results of the investigation</i>	Proceso de Certificación <i>Process of certification</i>
	Proceso de Quejas y/o Apelaciones <i>Complaints and / or Appeals Process</i>	Resultados de la Investigación <i>Results of the investigation</i>	Tratamiento de la Queja <i>Complaint Treatment</i>	Acciones, Correcciones y/o Acciones Correctivas <i>Actions, Corrections and / or Corrective Actions</i>	Proceso de Certificación <i>Process of certification</i>
VERIFICAR CHECK	Gestión comercial <i>Commercial management</i>	Indicadores del proceso # quejas y/o apelaciones Tiempo de Respuesta <i>Process indicators # complaints and / or appeals Response time</i>	Análisis de Datos <i>Analysis of data</i>	Acciones y/o Decisiones <i>Actions and / or Decisions</i>	Sistema de Gestión <i>Management system</i>
	Gestión de Mejora <i>Improvement Management</i>	Acciones, Correcciones y/o Acciones Correctivas <i>Actions, Corrections and / or Corrective Actions</i>	Seguimiento de las Acciones <i>Follow-up of Actions</i>	Acciones Eficaces <i>Effective Actions</i>	Sistema de Gestión <i>Management system</i>

Copia controlada. La impresión de este documento se considera copia no controlada
Controlled copy. Printing of this document is considered uncontrolled copying

	TRATAMIENTO DE QUEJAS Y/O APELACIONES HANDLING OF COMPLAINTS AND/OR APPEALS	Código Code	P-CAL-05
		Versión Version	00
		Aprobación Approval	2024-04-15

		<i>Corrections and / or Corrective Actions</i>			
	Sistema de Gestión <i>Management system</i>	Formato quejas <i>Complaints format</i>	Enviar formato de quejas, análisis de quejas y tratamiento de las quejas <i>Send complaint form, complaint analysis and complaint handling</i>	Notificación y respuesta al cliente <i>Notification and response to the customer</i>	Cliente externo <i>External customer</i>
ACTUAR <i>ACT</i>	Cliente externo <i>External customer</i>	Quejas, encuestas de satisfacción del cliente <i>Complaints, customer satisfaction surveys</i>	Acciones de mejora de servicio <i>Service improvement actions</i>	Acciones Correctivas y/o preventivas (si aplica) <i>Corrective and / or preventive actions (if applicable)</i>	Cliente externo Gerencia <i>External customer Management</i>
	Sistema de Gestión <i>Management system</i>	Auditoría interna al proceso, Análisis tendencia de Indicadores del proceso <i>Internal audit of the process,</i>	Acciones Correctivas, Riesgos <i>Corrective Actions, Risks</i>	Mejora del proceso <i>Process improvement</i>	Cliente externo Gerencia <i>External customer Management</i>

Copia controlada. La impresión de este documento se considera copia no controlada
Controlled copy. Printing of this document is considered uncontrolled copying

	TRATAMIENTO DE QUEJAS Y/O APELACIONES HANDLING OF COMPLAINTS AND/OR APPEALS	Código Code	P-CAL-05
		Versión Version	00
		Aprobación Approval	2024-04-15

		<i>trend analysis of process indicators</i>			
	Gestión comercial <i>Commercial management</i>	Revisión del proceso comercial, Revisión Gerencial <i>Business process review, Management Review</i>	Análisis y cambios a proceso comercial <i>Analysis and changes to commercial process</i>	Desempeño y mejora del proceso <i>Performance and process improvement</i>	Sistema de Gestión Planificación gerencial <i>Management system</i>

REQUISITOS LEGALES Y OTROS ASOCIADOS AL PROCESO <i>LEGAL AND OTHER REQUIREMENTS ASSOCIATED WITH THE PROCESS</i>	Resolución 0217 de 2014 Artículo 11 – numeral 13. <i>Resolution 0217 of 2014 Article 11 - numeral 13.</i>
REQUISITOS NORMATIVOS <i>REGULATORY REQUIREMENTS</i>	Numeral 9.9. 9.9.1 al 9.9.10 de la Norma NTC ISO/IEC 17024:2013 <i>Numeral 9.9. 9.9.1 to 9.9.10 of the NTC ISO / IEC 17024: 2013 Standard</i>
DOCUMENTO <i>DOCUMENT</i>	Procedimiento de Tratamiento de Quejas y/o Apelaciones <i>Complaint and / or Appeal Treatment Procedure</i>
REGISTROS <i>RECORD</i>	Registro Seguimiento, Registro de Quejas y/o Apelaciones <i>Follow-up Registry, Complaints and / or Appeals</i>
PROCESOS DE SOPORTE <i>SUPPORT PROCESSES</i>	Proceso de Certificación <i>Process of certification</i>
PARAMETROS DE MEDICION Y SEGUIMIENTO <i>MEASUREMENT AND MONITORING PARAMETERS</i>	Acciones Correctivas a partir de las apelaciones <i>Corrective Actions from Appeals</i>
RECURSOS TECNOLOGICOS	Tecnológicos, Computador, impresora. Locativos, oficina escritorio, insumos de oficina.

Copia controlada. La impresión de este documento se considera copia no controlada
Controlled copy. Printing of this document is considered uncontrolled copying

	TRATAMIENTO DE QUEJAS Y/O APELACIONES HANDLING OF COMPLAINTS AND/OR APPEALS	Código Code	P-CAL-05
		Versión Version	00
		Aprobación Approval	2024-04-15

TECHNOLOGICAL RESOURCES	<i>Technological, Computer, printer. Locatives, office desk, office supplies.</i>
------------------------------------	---

7.2.2 PROCEDIMIENTO DE QUEJAS / COMPLAINT PROCEDURE

7.2.2.1. Recepción de la queja / Reception of the complaint

El Organismo Certificador de Personas **CCC|ISCB**, dispone de los siguientes mecanismos para recepcionar las quejas:

The Certifying Body of People CCC | ISCB, has the following mechanisms to receive complaints:

- Atención por la línea telefónica y/o por correo electrónico / *Attention by telephone line and / or by email.*
- Buzón ubicado en un lugar visible de la página web del Organismo Certificador de Personas **CCC|ISCB** / *Mailbox located in a visible place on the website of the CCC | ISCB Personnel Certification Body.*
- Entrevista personal con el responsable / *Personal interview with the person in charge.*

Cualquier miembro de el Organismo Certificador de Personas **CCC|ISCB**, puede recibir las quejas y/o sugerencias por parte del cliente.

Any member of the CCC | ISCB People Certification Body can receive complaints and / or suggestions from the client.

Una vez comunicada la queja, ésta debe registrarse con la información de apoyo información y con un código de identificación de esta, Todas las quejas y reclamos se registran en **F-CAL-07 Recepción y Tratamiento De Quejas y/o Apelaciones**, y se direccionan al Director de Calidad.

Once the complaint has been communicated, it must be registered with the supporting information and with an identification code of this, All complaints and claims are registered in F-CAL-07 Reception and Treatment of Complaints and / or Appeals, and are addressed to the Quality Director.

La recepción de cada queja debe ser reconocida al reclamante antes de (10) diez días, Si es aceptada o no y los motivos en caso de que no sea aceptada). Las quejas deben ser tratadas con prontitud de acuerdo con su urgencia, el registro inicial de la queja debe en lo posible identificar la solución buscada por el reclamante y cualquier otra información necesaria para el eficaz tratamiento de la queja.

The receipt of each complaint must be acknowledged to the claimant within (10) ten days, if it is accepted or not and the reasons in case it is not accepted). Complaints must be dealt with promptly according to their urgency, the initial registration of the complaint should, as far as possible,

Copia controlada. La impresión de este documento se considera copia no controlada

Controlled copy. Printing of this document is considered uncontrolled copying

	TRATAMIENTO DE QUEJAS Y/O APELACIONES HANDLING OF COMPLAINTS AND/OR APPEALS	Código Code	P-CAL-05
		Versión Version	00
		Aprobación Approval	2024-04-15

identify the solution sought by the complainant and any other information necessary for the effective treatment of the complaint.

7.2.2.2 Evaluación inicial de la queja / Initial assessment of the complaint

Después de recibida, cada queja se evalúa inicialmente en términos de criterios tales como su severidad, implicaciones de seguridad, complejidad, impacto y de la necesidad y posibilidad de una acción inmediata.

After receipt, each complaint is initially evaluated in terms of criteria such as its severity, security implications, complexity, impact, and the need and possibility of immediate action.

7.2.2.3 Investigación de las quejas / Investigation of complaints

Debe hacerse todos los esfuerzos razonables para investigar todas las circunstancias e información pertinente acerca de una queja. El nivel de investigación debe ser proporcionado a la frecuencia de ocurrencia y severidad de la queja en el Organismo Certificador de Personas **CCC|ISCB**.

*Every reasonable effort should be made to investigate all the circumstances and pertinent information regarding a complaint. The level of investigation must be proportionate to the frequency of occurrence and severity of the complaint in the Certifying Body of Persons **CCC | ISCB**.*

Es conveniente que cada queja sea tratada de manera equitativa, objetiva e imparcial para determinar o no la responsabilidad del Organismo Certificador de Personas **CCC|ISCB** se realiza una investigación y por esto la Director de Calidad definirá un grupo interdisciplinario que se convierta en su equipo de apoyo, el cual participara en el proceso, a partir de este proceso se registran las actividades realizadas en el formato de quejas y reclamos y si se presentan no conformidades se siguen las directrices indicadas en el procedimiento de *F-CAL-05 Acción Correctiva y de mejora*.

*It is convenient that each complaint be treated in an equitable, objective and impartial way to determine or not the responsibility of the Certifying Body of People **CCC | ISCB** an investigation is carried out and for this the Quality Director will define an interdisciplinary group that will become his team of support, which will participate in the process, from this process the activities carried out are recorded in the form of complaints and claims and if non-conformities are presented, the guidelines indicated in the procedure of *F-CAL-05 Corrective Action and gets better*.*

7.2.2.4 Comunicación de la decisión / Communication of the decision

La decisión o cualquier acción tomada con respecto a la queja, que sea pertinente para el reclamante o para el personal involucrado, debe comunicárseles tan pronto como se tome.

The decision or any action taken regarding the complaint, which is relevant to the complainant or the personnel involved, should be communicated to them as soon as it is taken.

	TRATAMIENTO DE QUEJAS Y/O APELACIONES HANDLING OF COMPLAINTS AND/OR APPEALS	Código Code	P-CAL-05
		Versión Version	00
		Aprobación Approval	2024-04-15

7.2.2.5 Cierre de la queja / *Complaint closure*

Si el reclamante acepta la decisión o la acción propuesta, entonces ésta se debe realizar y registrar.
If the complainant accepts the decision or proposed action, then it must be made and recorded.

Si el reclamante rechaza la decisión o acción propuesta entonces la queja debe permanecer abierta. Esto se debe registrar y el reclamante debe ser informado de las alternativas disponibles para recurrir, internas y externas.
If the complainant rejects the proposed decision or action then the complaint must remain open. This must be recorded and the claimant must be informed of the available alternatives for recourse, internal and external.

La organización debería realizar el seguimiento del progreso de la queja hasta que se hayan agotado todas las alternativas razonables para recurrir, internas o externas, o el reclamante quede satisfecho.
The organization should monitor the progress of the complaint until all reasonable alternatives to appeal, internal or external, have been exhausted or the complainant is satisfied.

7.3. SUGERENCIAS / *SUGGESTIONS*

Cualquiera de las sugerencias y/o peticiones que sean expresadas por los usuarios en diferentes medios: de manera verbal, email, vía telefónica, o en encuestas de satisfacción, el Director Técnico revisara si la petición o sugerencia es pertinente y determinará si la documenta en el *F-CAL-07 Recepción y Tratamiento De Quejas y/o Apelaciones* y si es necesario darle tratamiento de acuerdo con lo establecido en el procedimiento de *F-CAL-05 Acción Correctiva y de mejora*.
Any of the suggestions and / or requests that are expressed by the users in different media: verbally, email, by telephone, or in satisfaction surveys, the Technical Director will review if the request or suggestion is pertinent and will determine whether to document it in the F-CAL-07 Reception and Treatment of Complaints and / or Appeals and if it is necessary to treat it in accordance with the provisions of the procedure of F-CAL-05 Corrective Action and improvement.

7.4 SEGUIMIENTO DE LAS QUEJAS Y/O APELACIONES / *FOLLOW-UP OF COMPLAINTS AND / OR APPEALS*

La queja o apelación debe seguirse a largo de todo el proceso, desde la recepción inicial hasta que el reclamante quede satisfecho o la decisión final haya sido tomada. Una actualización del estado de la queja debe estar disponible para el reclamante cuando lo requiera.
The complaint or appeal must be followed throughout the entire process, from initial receipt until the complainant is satisfied or the final decision has been made. An update on the status of the complaint should be available to the complainant upon request.

Copia controlada. La impresión de este documento se considera copia no controlada
 Controlled copy. Printing of this document is considered uncontrolled copying

	TRATAMIENTO DE QUEJAS Y/O APELACIONES HANDLING OF COMPLAINTS AND/OR APPEALS	Código Code	P-CAL-05
		Versión Version	00
		Aprobación Approval	2024-04-15

7.4.1 ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DE LAS QUEJAS Y/O APELACIONES / ANALYSIS AND EVALUATION OF COMPLAINTS AND / OR APPEALS

Todas las quejas y/o apelaciones deben ser clasificadas y después analizadas para identificar problemas y tendencias sistemáticas, recurrentes y de incidencia puntual, y para ayudar a eliminar las causas fundamentales de las quejas.

All complaints and / or appeals should be classified and then analyzed to identify systematic, recurring, and one-time issues and trends, and to help eliminate the root causes of complaints.

7.4.2 AUDITORÍA DEL PROCESO DE TRATAMIENTO DE LAS QUEJAS Y/O APELACIONES / AUDIT OF THE COMPLAINTS AND / OR APPEALS PROCESS

El Organismo Certificador de Personas **CCC|ISCB**, debe realizar o prever regularmente auditorías con el fin de evaluar el desempeño del OCP en el tratamiento de las quejas y/o apelaciones.

The CCC | ISCB Personnel Certification Body must carry out or provide regular audits in order to evaluate the performance of the OCP in handling complaints and / or appeals.

La auditoría debe proporcionar información sobre la conformidad del proceso con los procedimientos de tratamiento de las quejas y apelaciones; y la idoneidad del proceso para alcanzar los objetivos del tratamiento de las quejas.

The audit should provide information on the compliance of the process with the procedures for handling complaints and appeals; and the adequacy of the process to achieve the objectives of the handling of complaints.

La auditoría del proceso de tratamiento de las quejas y/o apelaciones puede realizarse como parte de la auditoría del sistema de gestión de la calidad. En la revisión por la dirección deben tenerse en cuenta los resultados de la auditoría para identificar los problemas e introducir mejoras en el proceso de tratamiento de las quejas. La auditoría debe ser llevada a cabo por personal competente e independiente de los procesos a ser auditados.

The audit of the complaint and / or appeal handling process can be performed as part of the quality management system audit. The management review should take into account the results of the audit to identify problems and make improvements to the complaint handling process. The audit must be carried out by competent and independent personnel from the processes to be audited.

7.5 SATISFACCIÓN AL USUARIO / USER SATISFACTION

Para medir la satisfacción del usuario y conocer sus expectativas se ha diseñado una **F-CAL-10 Encuesta de satisfacción del Cliente**, la cual es entregada a los aspirantes al inicio del proceso de certificación y se les sugiere que la deposite en el buzón de sugerencias, o son recibidas en la

	TRATAMIENTO DE QUEJAS Y/O APELACIONES HANDLING OF COMPLAINTS AND/OR APPEALS	Código Code	P-CAL-05
		Versión Version	00
		Aprobación Approval	2024-04-15

recepción, la cual puede ser entregada por las personas que la han diligenciado, y las observaciones o sugerencias serán tenidas en cuenta por el organismo de certificación para mejorar los aspectos de atención y prestación del servicio, estas encuestas serán tabuladas y analizadas y se utilizan para llevar el indicador de satisfacción del cliente.

To measure user satisfaction and know their expectations, an F-CAL-10 Customer Satisfaction Survey has been designed, which is delivered to applicants at the beginning of the certification process and it is suggested that they deposit it in the suggestion box. , or they are received at the reception, which can be delivered by the people who have completed it, and the observations or suggestions will be taken into account by the certification body to improve the aspects of care and service provision, these surveys will be tabulated and analyzed and are used to carry the customer satisfaction indicator.

De forma aleatoria se aplica la encuesta de satisfacción a los usuarios, esta debe cubrir por lo menos alguna de las siguientes condiciones un 20% de los exámenes. La aplicación de la encuesta se realiza de forma aleatoria, anualmente se realiza un análisis de los resultados de la encuesta de satisfacción.

The satisfaction survey is randomly applied to users, it must cover at least one of the following conditions in 20% of the exams. The application of the survey is carried out randomly, annually an analysis of the results of the satisfaction survey is carried out.

8. REGISTROS / *RECORD*

- **F-CAL-10** Encuesta de satisfacción del Cliente
Customer Satisfaction Survey
- **F-CAL-05** Acción Correctiva y de mejora
Corrective and improvement action
- **F-CAL-07** Recepción y Tratamiento De Quejas y/o Apelaciones
Reception and Treatment of Complaints and / or Appeals

9. ANEXOS / *ANNEXES*

NO APLICA / *DOES NOT APPLY*

10. CONTROL DE CAMBIOS / *CHANGE CONTROL*

Copia controlada. La impresión de este documento se considera copia no controlada
Controlled copy. Printing of this document is considered uncontrolled copying

	TRATAMIENTO DE QUEJAS Y/O APELACIONES HANDLING OF COMPLAINTS AND/OR APPEALS	Código Code	P-CAL-05
		Versión Version	00
		Aprobación Approval	2024-04-15

HISTORIAL DE CAMBIOS / <i>CHANGE HISTORY</i>			
VERSIÓN VERSION	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO DESCRIPTION OF THE CHANGE	RESPONSABLE RESPONSIBLE	FECHA DE APROBACIÓN APPROVAL DATE
00	Creación inicial del documento <i>Initial document creation</i>	Director de Calidad <i>Quality Management</i>	2021-02-01