



PROCEDIMIENTO DE MANEJO DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECURSOS DE APELACIÓN

1. Objetivo.

Este documento tiene por objeto establecer el procedimiento para la recepción, manejo y resolución de quejas, sugerencias y/o recursos de apelación interpuestas por parte de clientes, partes interesadas y/o responsables de la construcción, con relación a los servicios prestados por Calidad de Energía S.A.S.

2. Alcance.

Establecer condiciones y el procedimiento que se debe aplicar para recibir, evaluar y tomar decisiones sobre quejas, sugerencias y recursos de apelación, relacionados exclusivamente con los servicios prestados por Calidad de Energía S.A.S.

3. Definiciones.

Queja: Cualquier expresión verbal, escrita o por medio electrónico de insatisfacción de los servicios prestados por Calidad de Energía S.A.S., que requiere una respuesta e implica una oportunidad de mejora.

Sugerencia: Recomendación realizada por parte de los clientes con el fin de mejorar en la prestación de los servicios de Calidad de Energía S.A.S.

Recurso de Apelación: Cualquier manifestación de inconformidad del cliente con respecto a la decisión tomada por el organismo de inspección, con respecto al dictamen y resultado de cada ítem de inspección de la instalación eléctrica inspeccionada, o de la decisión de certificación de competencias de personas con el fin de que se aclare, modifique o revoque.

QSRdA: Distintivo para describir Quejas, Sugerencias y Recursos de Apelación.

Acción Correctiva: Acción que se implementa con el fin de evitar que se presente de nuevo una no conformidad detectada.

Acción Preventiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial, u otra situación potencialmente indeseable.

Corrección: Acción tomada para brindar una solución inmediata al cliente y/o a las partes interesadas frente a una no conformidad detectada.



PROCEDIMIENTO DE MANEJO DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECURSOS DE APELACIÓN

Cliente: Organización o persona que recibe un servicio.

Solicitante: Persona que ha presentado una solicitud para ser admitida en el proceso de certificación.

Candidato: Solicitante que ha cumplido prerequisites especificados y ha sido admitido en el proceso de certificación.

Persona Certificada: Persona que es titular de un certificado.

Evaluación: Proceso que valora el cumplimiento de un candidato con los requisitos del esquema, que conduce a una decisión de certificación.

Examinador: Persona competente para llevar a cabo y calificar un examen, cuando el examen requiere juicio profesional. Para ejercer esta función los examinadores deben ser calificados por el director de Certificación, cumpliendo los requisitos del organismo de certificación de personas.

Supervisor: Persona autorizada por el organismo de certificación que administra o supervisa un examen, pero no evalúa la competencia del candidato. Para ejercer esta función se debe cumplir con el perfil definido en el manual de responsabilidades.

4. Principios.

Accesibilidad: El proceso de tratamiento de quejas, sugerencias y recursos de apelación será fácilmente accesible para nuestros clientes y/o partes interesadas.

Eficacia: La recepción de cada queja y recurso de apelación será reconocida en un término no mayor a dos (02) días hábiles, a través de correo electrónico indicando el número de requisición de la misma y serán tratadas garantizando los tiempos de respuestas establecidos por Calidad de Energía S.A.S. Para el caso de sugerencias, estas serán puestas en consideración por Calidad de Energía S.A.S., de acuerdo con los tiempos establecidos para tal fin.

Enfoque al cliente: Se asegurará que el tratamiento de las quejas, sugerencias y recursos de apelación, se realice bajo el compromiso y de interés genuino por entender lo que el cliente y/o partes interesadas han manifestado y, en

consecuencia, se entregue la respectiva respuesta y retroalimentación o resolución pertinente para cada caso.

Mejora continua: Se asegurará por mejorar siempre la eficacia y la eficiencia en el tratamiento de las quejas, sugerencias y recursos de apelación, garantizando la constante evolución en lo que se refiere a ello.

Objetividad: Cada queja, sugerencia y recurso de apelación será tratada de manera equitativa, objetiva e imparcial.

Visibilidad: La información acerca de cómo y dónde se puede interponer una queja, sugerencia y/o recursos de apelación serán conocidos por los clientes y/o partes interesadas mediante las ofertas técnico comerciales.

5. Normatividad.

- **ISO/IEC 17020** - Evaluación de la conformidad. Requisitos para el funcionamiento de diferentes tipos de organismos que realizan inspección.
- **ISO/IEC 17024** – Evaluación de la conformidad. Requisitos generales para los organismos que realizan certificación de personas.
- **ISO/IEC 17025** - Requisitos generales para la competencia de los laboratorios de ensayo y de calibración.

6.1. Política de Quejas y Apelaciones.

- Calidad de Energía S.A.S., ha dispuesto para el proceso de quejas y apelaciones, las siguientes etapas: recepción, validación, investigación de la queja o apelación y decisión sobre las acciones a tomar para dar respuesta.
- Calidad de Energía S.A.S., ha dispuesto medios digitales y físicos para interponer cualquier tipo de queja y/o sugerencia. Para recursos de apelación solamente ha dispuesto medio de comunicación escrita.
- Las quejas pueden ser originadas por la mala atención al cliente, visitas incumplidas, imposición, conducta inapropiada de algún empleado u otras inconformidades presentadas por Calidad de Energía S.A.S.

- El recurso de apelación es la solicitud presentada por un cliente, para que se reconsidere cualquier decisión tomada por el organismo evaluador de la conformidad en la prestación de sus servicios.
- Todas las investigaciones y decisiones relativas a las quejas, sugerencias y/o recursos de apelación no dan lugar a ninguna acción discriminatoria.
- Las quejas, sugerencias y/o recursos de apelación interpuestos por los clientes deben quedar registradas en el sistema interno “Synergy” asociado al proyecto y al cliente. Esta información será notificada al cliente.
- Se informará al cliente mediante comunicado escrito las medidas correctivas y los resultados de las acciones tomadas.
- En el proceso de tratamiento de quejas, sugerencias y recursos de apelación se toma en cuenta los requisitos de confiabilidad establecidos en GCP-PR-005 Procedimiento Confidencialidad de Información.
- Mensualmente el responsable del proceso de Gestión Calidad mediante registros de la plataforma Synergy, elaborara un informe que incluya el análisis estadístico de los datos correspondientes a las quejas, sugerencias y recursos de apelación que se presentaron en el periodo, el cual deberá ser divulgado al gerente general.
- Si durante el análisis de la queja, sugerencia y/o recurso de apelación se detecta una no conformidad o es procedente se deberá tratar de acuerdo a lo especificado en GCA-PR-004 Procedimiento de Acciones Correctivas y Acción de Mejora.
- Calidad de Energía S.A.S. establece como política, que las investigaciones y decisiones relativas a las quejas, sugerencias y/o recursos de apelación se tratan de manera constructiva, imparcial y oportuna.

6.2. Disposición de la información.

En cada una de las ofertas técnico comerciales enviadas por los ejecutivos de ventas, se informará al cliente los medios físicos y/o digitales dispuestas para interponer cualquier tipo de queja, sugerencia y/o recursos de apelación.



PROCEDIMIENTO DE MANEJO DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECURSOS DE APELACIÓN

6.3. Medios para interponer quejas, sugerencias y recursos de apelación.

Los medios dispuestos de Calidad de Energía S.A.S., para interponer una queja, sugerencia y/o recursos de apelación son:

- **En el caso de quejas y/o sugerencias:**
 - A través del correo electrónico: calidad@calidadenergia.com
 - Comunicación escrita radicada en las instalaciones de Calidad de Energía S.A.S., la cual debe de estar dirigida al proceso de calidad.
 - Mediante página web www.calidadenergia.com en la opción QSRdA.
 - Vía telefónica.
 - A través de WhatsApp.
- **En el caso de recursos de apelación:**
 - Para el organismo de inspección el recurso de apelación debe ser interpuesto, debidamente justificado y firmado en original junto con matrícula profesional por el responsable de la construcción, quien firma la auto declaración de cumplimiento;
 - Para el organismo de certificación de personas debe ser firmado por el solicitante o candidato a obtener el certificado de conformidad de personas.

Dicho documento debe de ser radicado en físico en las instalaciones de Calidad de Energía S.A.S. (Calle 23F # 82-93) o por correo electrónico calidad@calidadenergia.com

Los medios dispuestos por Calidad de Energía S.A.S., se estarán revisando de manera periódica por parte del proceso comercial y/o calidad con el fin de asegurar que estén funcionando.

6.4. Tiempos y medios de respuesta.

El tiempo y los medios de respuesta establecidos son los siguientes:

| Concepto | Tiempo | Medio de respuesta |
|----------|--------|--------------------|
|----------|--------|--------------------|



PROCEDIMIENTO DE MANEJO DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECURSOS DE APELACIÓN

| | | |
|----------------------|-----------------|---|
| Queja | 10 días hábiles | Comunicado enviado por correo electrónico |
| Sugerencia | 20 días hábiles | Comunicado enviado por correo electrónico |
| Recurso de apelación | 15 días hábiles | Comunicado enviado por correo certificado |

6.5. Comité QSRdA.

El comité de QSRdA, es el encargado de analizar las causas directas de las quejas, sugerencias y recursos de apelación mediante evidencia objetiva y se encuentra dividido y compuesto por dos grupos:

- Comité de quejas y sugerencias: Dueño del proceso responsable de la queja y/o sugerencia, responsable del proceso de Gestión Calidad y responsable del proceso de Gestión comercial.
- Comité de recursos de apelación: Dueño del proceso responsable del recurso de apelación, responsable del proceso de Gestión Calidad y responsable del proceso de Gestión comercial.

* La decisión que se comunicará a la persona que se queja o apele debe tomarse, o bien revisarse y aprobarse, por personal que no haya intervenido anteriormente en el objeto de la Queja o Apelación. Esta gestión será realizada por el proceso de Gestión Calidad siempre y cuando no exista conflicto de interés.

6.6. Gestión QSRdA.

El tratamiento de las quejas, sugerencias y/o recursos de apelación se realizará en 4 (cuatro) etapas así:

6.6.1. Etapa 1.

Registro y acuse del recibido: Una vez recibida la queja, sugerencia y/o recurso de apelación por los medios dispuestos por Calidad de Energía S.A.S., el responsable del proceso de Gestión Comercial y/o del proceso de Gestión Calidad deberá:

- En el caso de quejas y/o sugerencias: Se creará en Synergy la requisición *H. Quejas y/o sugerencias*.

- En el caso de recursos de apelación: Se creará en Synergy la requisición *1. Recurso de Apelación*.

El registro y acuse del recibido se deberá realizar en un término no mayor a dos (02) días hábiles, mediante correo electrónico al cliente, partes interesadas y/o al responsable de la construcción, informando el número de requisición y confirmando el tiempo de respuesta establecido.

6.6.2. Etapa 2.

Validación y análisis: Una vez registrada la queja, sugerencia y/o recurso de apelación en el sistema Synergy el responsable del proceso de Calidad y el comité QSRdA deberá:

- Validar que la queja, sugerencia y/o recurso de apelación esté relacionada con los servicios prestados por Calidad de Energía S.A.S.
- Validar que el recurso de apelación se haya interpuesto dentro de los cinco (05) días hábiles siguientes a la entrega del servicio. (levantamiento de las no conformidades en el proceso de inspección o decisión de certificación de competencias de personas.)
- Validar que el recurso de apelación esté debidamente justificado exponiendo las razones de la inconformidad y firmado por el responsable de la construcción junto con matrícula profesional en el caso de inspección, solicitante o candidato en el caso de certificación de competencias.
- En el caso de queja: Analizar detalladamente, determinar el responsable, investigar las causas que dieron origen y preparar el comunicado para dar respuesta al cliente y/o a las partes interesadas.
- En el caso de sugerencia: Analizar detalladamente para determinar si es posible realizar el ajuste al servicio prestado, con el objetivo de tener una mejora continua.
- En el caso de recurso de apelación: Convocar el comité de apelaciones, analizar detalladamente la inconformidad, recopilar la información

pertinente, consultar la normatividad vigente y preparar el comunicado para dar respuesta al responsable de la construcción, solicitante o candidato.

- Así mismo, es la etapa en la cual se determina si adicional al comunicado, se adelanta otro tipo de acciones (correctivas, preventivas y/o de mejora) para reparar la insatisfacción manifestada, si es el caso.

6.6.3. Etapa 3.

Emisión y respuesta: Una vez realizada la validación y el análisis, el responsable del proceso de Gestión Calidad emitirá un comunicado con la respuesta al cliente, partes interesadas, responsable de la construcción, solicitante o candidato.

Los medios de respuesta se encuentran establecidos en el numeral 6.1. Para cada uno de los casos.

A continuación, los responsables de firmar los comunicados:

| Concepto | Responsable |
|----------------------|---|
| Queja | Responsable proceso Gestión Calidad |
| Sugerencia | Responsable proceso Gestión Calidad |
| Recurso de apelación | Director técnico del organismo de inspección/ director de certificación |

6.6.4. Etapa 4.

Control, monitoreo y cierre: Una vez se emita el comunicado y se dé respuesta, el responsable del proceso de Gestión Calidad deberá:

- En el caso de queja: La analiza para identificar las acciones correctivas y preventivas que conduzcan a la mejora continua y satisfacción del cliente y/o las partes interesadas.
- En el caso de sugerencia: Determina la conveniencia de la aplicación de la sugerencia recibida.
- En el caso recurso de apelación: Se realiza cierre o se analiza las acciones correctivas y preventivas que conduzcan a la mejora continua, si es el caso.

7. Documentos y registros del procedimiento.

- GCA-PR-004 Procedimiento de acciones correctivas, acciones preventivas y/o acciones de mejora
- Consolidado de quejas, reclamos, sugerencias y apelaciones
- H. Quejas y/o sugerencias.
- I. Recurso de Apelación.

8. CONTROL DE CAMBIOS

| Versión | Razón de la Actualización |
|----------------|---|
| 1 | Versión Inicial |
| 2 | Inclusión de actividad de evaluación de la satisfacción del cliente con respecto a la respuesta de las quejas y reclamos. |
| 3 | Se realizó: <ul style="list-style-type: none"> - Modificación relacionando los reclamos y la solución que se le debe dar con respecto a la ley de protección de datos 1581:2012. - Se incluyó lineamientos de la Norma ISO-NTC-IEC 17020:2012 |
| 4 | Se actualiza: <ul style="list-style-type: none"> - Inclusión de tratamiento de quejas y/o apelaciones por Synergy. - Modificación de tiempos de respuesta. - Actualización de formatos a utilizar para dicho tratamiento. - Inclusión de Normatividad |
| 5 | Se actualiza: <ul style="list-style-type: none"> - Requisiciones en Synergy para el tratamiento de las quejas o recurso de apelación. - Modificación de tiempos de respuesta. - Inclusión de los participantes en una queja o apelación. |
| 6 | Se actualiza numeral 4.1 Generalidades "Procedimiento Trabajo no conforme" Modificación del numeral 4.6.1 |
| 7 | Se actualizan los medios de captación y se incluye que serán revisados de manera periódica. |
| | Se realiza cambio del nombre de procedimiento: |

| | |
|---|--|
| 8 | <p>-Procedimiento de manejo de quejas, sugerencias y recursos de apelación.</p> <p>Se agregan las siguientes definiciones:</p> <ul style="list-style-type: none">- Sugerencia: Recomendación realiza por parte de los clientes con el fin de mejorar en la prestación de los servicios de Calidad de Energía S.A.S.- QSRdA: Distintivo para describir Quejas, Sugerencias y Recursos de Apelación.- Acción Preventiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial, u otra situación potencialmente indeseable. <p>Se agregan los principios:</p> <ul style="list-style-type: none">- Accesibilidad: El proceso de tratamiento de quejas, sugerencias y recursos de apelación será fácilmente accesible para nuestros clientes y/o partes interesadas.- Eficacia: La recepción de cada queja y recurso de apelación será reconocida en un término no mayor a dos (02) días hábiles, a través de correo electrónico indicando el número de requisición de la misma y serán tratadas garantizando los tiempos de respuestas establecidos por Calidad de Energía S.A.S. Para el caso de sugerencias, estas serán puestas en consideración por Calidad de Energía S.A.S., de acuerdo con los tiempos establecidos para tal fin.- Enfoque al cliente: Se asegurará que el tratamiento de las quejas, sugerencias y recursos de apelación, se realice bajo el compromiso y de interés genuino por entender lo que el cliente y/o partes interesadas ha manifestado y, en consecuencia, se entregue la respectiva respuesta y retroalimentación o resolución pertinente para cada caso.- Mejora continua: Se asegurará por mejorar siempre la eficacia y la eficiencia en el tratamiento de las quejas, sugerencias y recursos de apelación, garantizando con ello la constante evolución en lo que se refiere a ello.- Objetividad: Cada queja, sugerencia y recurso de apelación será tratada de manera equitativa, objetiva e imparcial.- Visibilidad: La información acerca de cómo y dónde se puede interponer una queja, sugerencia y/o recursos de apelación serán |
|---|--|

| | |
|----|--|
| | <p>conocidos por los clientes y/o partes interesadas mediante las ofertas técnico comerciales.</p> <p>Se actualizan las generalidades.</p> <p>Se agrega la disposición de la información en el ítem 6.1: -En cada una de las ofertas técnico comerciales enviadas por los ejecutivos de ventas, se informará al cliente los medios físicos y/o digitales dispuestos para interponer cualquier tipo de queja y sugerencia y/o recursos de apelación.</p> <p>Se actualiza y se agrega los medios para interponer quejas, sugerencias y recursos de apelación en el ítem 6.2.</p> <p>Se actualiza y se agrega tiempos y medios de respuesta en el ítem 6.3.</p> <p>Se actualiza y se agrega Comité QSRdA en el ítem 6.4.</p> <p>Se actualiza y se agrega Gestión QSRdA en el ítem 6.5.</p> |
| 9 | <p>Se actualiza el correo electrónico de comercial@calidadenergia.com a calidad@calidadenergia.com en el numeral 6.2. Medios para interponer quejas, sugerencias y recursos de apelación.</p> |
| 10 | <p>Se actualiza Numeral 6. Generalidades las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se modifica viñeta 2. Los recursos de apelación es la solicitud presentada por un cliente, para que se reconsidere cualquier decisión tomada por el organismo evaluador de la conformidad en la prestación de sus servicios. • Se modifica viñeta 7. Mensualmente el responsable del proceso de Gestión Calidad mediante registros de la plataforma synergy, elaborara un informe que incluya el análisis estadístico de los datos correspondientes a las quejas, sugerencias y recursos de apelación • Se incluye en la viñeta 8. Si durante el análisis de la queja, sugerencia y/o recurso de apelación se detecta una no conformidad o es procedente se deberá tratar de acuerdo a lo |

| | |
|----|--|
| | <p>especificado en GCA-PR-004 Procedimiento de Acciones Correctivas y Acción de Mejora</p> <ul style="list-style-type: none">• Se incluye en la viñeta 9. El presente documento asegurar que todas las quejas se tratan y procesan de manera constructiva, imparcial y oportuna. <p>Se incluye en el procedimiento información relacionada al proceso de certificación de personas bajo la norma ISO/IEC 17024:2013.</p> |
| 11 | <p>Se actualiza el numeral 6 de la siguiente manera:</p> <p>Se incluye viñeta 9 en el numeral 6.1 Política para el tratamiento de recursos de apelación.</p> |
| 12 | <p>Se incluye en el numeral 6.5 Comité QSRdA, al responsable del proceso de Gestión comercial como integrante del comité.</p> |