

Título: Guía Quejas y Reclamos		Numero de Documento: GI-COL-EAC-SQ-001		
Dueño: Departamento Calidad	Aprobador: Gerencia General	Fecha Rev.: 05-Oct-2020	Rev. No: 1	Página: 1 of 2

GUIA QUEJAS Y RECLAMOS

1. OBJETIVO

Este procedimiento establece la metodología para el manejo de las apelaciones, peticiones, quejas y reclamos que puedan surgir de las actividades, abordando las etapas de recepción, validación, investigación y decisión sobre las acciones a tomar.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a todas las líneas de negocio, procesos, áreas, proyectos y servicios que desarrollen actividades en cumplimiento del objeto social de la empresa Energías Alternativas Canis.

3. REFERENCIAS

- ML-QHSE-001 Manual del Sistema de gestión de calidad, seguridad, salud en el trabajo y medio ambiente - QHSE
- ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad - Fundamentos y Vocabulario
- ISO 45001:2018: Sistemas de Gestión en Seguridad y Salud Ocupacional
- NTC-ISO 14001:2015: Sistema de Gestión Ambiental
- ISO 17000:2004 Vocabulario y Principios Generales
- ISO 17020:2012 Evaluación de la conformidad. Requisitos para el funcionamiento de diferentes tipos de organismos que realizan la inspección.
- ISO 17025:2017 Requisitos para la competencia de los laboratorios de ensayo y calibración.

4. TERMINOLOGÍA

Apelación: Solicitud del proveedor del objeto de evaluación de la conformidad al organismo de evaluación de la conformidad o al organismo de acreditación, de reconsiderar la decisión que tomó en relación con dicho objeto.

Emisor: Reclamante. Quien origina la petición, queja, reclamo o apelación.

Evaluación de la Conformidad: Demostración de que se cumplen los requisitos especificados relativos a un producto, proceso, sistema, persona u organismo

Organismo de Evaluación de la Conformidad: Organismo que realiza servicios de evaluación de la conformidad.

Parte Interesada: Persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividad desarrollada por Energías Alternativas Canis, entre las cuales pueden destacarse contratistas, proveedores, clientes, usuarios, comunidades, gobierno, autoridades y/o entes gubernamentales, otros.

Petición: Solicitud verbal o escrita elevado por un cliente o una parte interesada hacia la empresa Energías Alternativas Canis, en relación con el propósito de requerir su intervención en un asunto concreto de la prestación de un servicio.

Queja: Expresión de insatisfacción hecha a una organización relativa a su producto o servicio o al propio proceso de tratamiento de las quejas, donde explícita o implícitamente se espera una respuesta o resolución.

Reclamo: Es una exigencia presentada por cualquier persona ante la ausencia, irregular o mala prestación de un servicio, por una obligación incumplida o por la prestación deficiente de una función a cargo de la empresa Energías Alternativas Canis, y que espera una solución o retribución de la presunta inconformidad.

5. REGISTRO

Cuando es procedente la queja, reclamo o apelación, se debe seguir el procedimiento el cual da las directrices para tomar las acciones eficaces y evitar que vuelva a ocurrir la situación, así como la totalidad de los soportes que se generen para su cierre. El proceso PQRSF se debe realizar por medio del formato, [FO-COL-EAC-SQ-001](#).

6. POSIBLE TRANSMISIÓN A LA OFICINA PRINCIPAL

Los líderes de procesos involucrados determinan si es probable, que la queja implique una activación de pólizas de seguro, demanda judicial, sanciones contractuales o un riesgo indirecto importante como el deterioro de la imagen corporativa. Si prevé dichas consecuencias, la reenvía a la Gerencia General para que se coordinen las acciones precisas con el apoyo y la orientación de la Gerencia Legal.

Fecha Revisión	Rev. No	Revisado por	Control de cambios
05-Oct-2020	1	Jesus David Osorio	Documento inicial