

1. OBJETIVO

Establecer las disposiciones para la atención, tratamiento, seguimiento y cierre de las quejas y apelaciones, presentadas por los clientes y otras partes interesadas sobre los servicios prestados.

2. ALCANCE

Aplica para las quejas y apelaciones recibidas en **THERMIKA ENERGY COLOMBIA S.A.S.** relacionadas con los servicios de certificación.

3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- **Cliente:** Organización o persona que recibe un producto (servicio).
- **Queja:** Insatisfacción expresada por el cliente (u otro interesado) con relación a cualquier aspecto del servicio prestado, por ejemplo: Trabajo no conforme, Mal Servicio ejecutado, incumplimiento de requisitos pactados con el cliente.
- **Apelación:** Solicitud del proveedor del objeto de evaluación de la conformidad al organismo de evaluación de la conformidad, de reconsiderar la decisión que se tomó en relación con dicho objeto.

4. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

4.1. RECEPCIÓN DE QUEJAS Y APELACIONES

Cualquier manifestación de insatisfacción, debe considerarse una queja y ésta podrá recibirse de manera verbal o escrita. Se han establecido los siguientes canales de comunicación para que los clientes puedan presentar cualquier queja o apelación:

En nuestro sitio web www.thermika.com.co, sección “contáctenos”. Adicionalmente, el reclamante/apelante puede descargar el formato **SG.F.15 Reporte de Queja y Apelaciones** y remitir al correo administrativo@thermika.com.co

Comunicación escrita a **THERMIKA ENERGY COLOMBIA S.A.S.** dirigida al **Director Administrativo**.

SG.P.08 Quejas y apelaciones

Versión: 05 / Fecha: 2023-06-27

Página 2 de 7



Una vez el cliente (o parte interesada) comunica la queja o apelación, el director administrativo deberán confirmar la siguiente información:

- Una descripción de la queja o apelación.
- La identificación del solicitante de la queja o apelación (nombres, empresa, email, etc.).
- Los datos e información (que apliquen, por ejemplo: fotos, documentos, entre otros) que soportan la queja o apelación presentada.

Nota: Aquellas solicitudes que: a) no identifique la persona o compañía que presenta una queja o apelación (ejemplo: tipo anónimas), o b) no anexen evidencia que sustente la solicitud, no serán válidas y por tanto no se dará su respectivo tratamiento.

Recibida la queja, el Director administrativo tendrá máximo hasta el transcurso del siguiente día hábil para informar al cliente o interesado vía mail (**con copia a la Asistente Administrativa**) de la recepción de la misma, el proceso del tratamiento, y los tiempos iniciales para la respuesta final.

4.2. TRATAMIENTO DE LAS QUEJAS

4.2.1. Evaluación inicial de las quejas

El Director **Administrativo** definirá si la queja es procedente o no; es decir, tiene relación con las actividades de certificación.

4.2.2. Tratamiento quejas no procedentes

La Asistente Administrativa enviará una respuesta al cliente en un plazo máximo de 2 días hábiles (a partir de la notificación al cliente), informando las razones por las cuales no se considera procedente la queja. Para este caso se considerará cerrada la queja cuando se envíe la respuesta al cliente sin objeción alguna por parte de éste por el término de los siguientes ocho (8) días hábiles a la comunicación de la decisión.

4.2.3. Tratamiento quejas procedentes

Si la queja es procedente, en un plazo máximo de 5 días hábiles (a partir de la notificación al cliente) se deberá realizar una investigación de la queja a fin de determinar las acciones a tomar. El tiempo de la investigación podrá aumentar teniendo en cuenta la naturaleza de

SG.P.08 Quejas y apelaciones

Versión: 05 / Fecha: 2023-06-27

Página 3 de 7



la queja; si el tiempo se aumenta, se deberá notificar al cliente. El grupo investigador estará conformado por el **Director Operativo** y el Director Administrativo.

Las quejas que sean procedentes deberán incluir, como resultado de la investigación, las acciones inmediatas a tomar para dar respuesta y solución al requerimiento; se registran en el formato **SG.F.15 Reporte de Quejas y apelaciones**.

Finalizada la investigación el director administrativo informará a la **Asistente Administrativa** los hallazgos de la investigación y las acciones definidas para solucionar el inconveniente para verificar que la solución responde al requerimiento del cliente.

La **Asistente Administrativa** notificará al cliente por escrito las acciones tomadas y la finalización del proceso, el cual no deberá tomar más de 15 días hábiles a menos que la naturaleza de la queja lo impida.

Se solicitará al cliente una retroalimentación de si las acciones tomadas han sido efectivas a fin de evitar futuros inconvenientes; para este caso se considerará cerrada la queja cuando el cliente manifiesta estar satisfecho con las acciones tomadas o no presente objeción alguna sobre el tratamiento realizado en los siguientes 8 días hábiles.

4.2.4. Seguimiento a las quejas abiertas

Se realizará seguimiento semanal a las quejas abiertas entre el director administrativo y la **Asistente Administrativa** y se registra en el **SG.F.15 Reporte de Quejas y apelaciones**.

En caso de cumplirse los 15 días hábiles y no se obtenga respuesta para dar solución a la queja se informará al Director **de Calidad** para tomar decisiones al respecto.

4.3. TRATAMIENTO DE LAS APELACIONES

4.3.1 Evaluación inicial de la apelación

El Director **Administrativo** definirá si es procedente o no; es decir, tiene relación con los resultados de las actividades de certificación y la **Asistente Administrativa** informará al cliente el acuso de recibido o por correo electrónico o mediante comunicación escrita.

Una vez se recibe la solicitud de apelación, el director administrativo la registrará en el formato **SG.F.15 Reporte de Quejas y apelaciones**, debido a que el tratamiento de las apelaciones requiere de la participación de otra instancia, será a través de un Comité de

SG.P.08 Quejas y apelaciones

Versión: 05 / Fecha: 2023-06-27

Página 4 de 7



Apelaciones el cual es convocado por el Director de **Administrativo** máximo en los siguientes cinco (5) días hábiles.

Nota: Las instancias que pudiesen ser objeto de apelación se encuentran definidas en el documento **CP.D.01 Acuerdo de certificación de producto**.

Las actuaciones del Comité de Apelaciones están regidas por las disposiciones contempladas en el documento **SG.D.08 Reglamento Comité de Apelaciones**. El Reglamento del Comité de Apelaciones analizará los antecedentes relacionados con el proceso objeto de apelación, para lo cual solicitará toda la documentación pertinente.

4.3.2 Seguimiento a las apelaciones

Se realizará seguimiento semanal a las apelaciones abiertas entre el director administrativo y la **Asistente Administrativa** y se registra en el **SG.F.15 Reporte de Quejas y apelaciones**.

En caso de cumplirse los 10 días hábiles y no se obtenga respuesta para dar solución a la apelación se informará al **Director de Calidad** para tomar decisiones al respecto.

4.3.3 Decisión sobre las apelaciones

Toda vez que la causa de la apelación es una inconformidad del cliente con respecto al resultado del servicio, la decisión debe ir encaminada hacia una declaración sobre las acciones que se tomarán con base en la evidencia presentada.

El resultado tiene dos posibles connotaciones: Que el cliente tiene razón con respecto a los resultados porque las evidencias analizadas conducen a establecer que se cometió algún error por parte de **THERMIKA ENERGY COLOMBIA S.A.S.**, o que se mantiene la decisión plasmada por el organismo.

Para tomar la decisión sobre el resultado de la apelación, el comité, una vez analizados los antecedentes documentados, procede a llevar a una votación para decidir si se da la razón al cliente, o se mantiene la decisión del organismo. Un empate en las votaciones deberá conducir a una nueva votación que permita decidir sobre el resultado.

Para documentar la decisión del comité de apelaciones, se dejará constancia en el formato **SG.F.15 Reporte de Quejas y apelaciones**, y la **Asistente Administrativa** notificará al cliente sobre la decisión máximo 5 (cinco) días hábiles siguientes a la reunión del comité.

En caso de que se mantenga la decisión plasmada con respecto a la no conformidad del objeto de certificación, se le informará al cliente por escrito, dando respuesta a la apelación, que, una vez analizados todos los antecedentes, se mantendrá el resultado presentado por el organismo.

En caso de que se encuentren inconsistencias en el proceso de certificación con base en la evaluación de los antecedentes, el comité considerará que la apelación del cliente se refiere a inconformidad con el resultado, cuando el mismo es no conforme con respecto a los requisitos establecidos según sea aplicable a cada caso, es decir no cumple.

Si los antecedentes y documentos analizados proporcionan evidencia suficiente de que se podría declarar el resultado como conforme, se procede a solicitar el cambio del resultado ya emitido, siguiendo lo establecido en los procedimientos correspondientes, y se hace entrega al cliente del suplemento o modificación del informe y certificado correspondiente, la **Asistente Administrativa** informa por correo electrónico o comunicación escrita las acciones tomadas y la finalización de la apelación.

Si los antecedentes y documentos analizados no proporcionan evidencia suficiente que permita declarar el resultado como conforme, pero existe duda con respecto al mismo, se comunicará al cliente por escrito que se requiere la coordinación de una nueva evaluación del elemento objeto del informe, la cual se llevará a cabo sin costo para el cliente, y haciendo la aclaración pertinente, que el resultado de la nueva evaluación se referirá a las condiciones y al momento en que se lleve a cabo la misma, es decir que los antecedentes evaluados en el proceso de trámite de la apelación ya no se considerarán para el nuevo resultado.

Una vez llevada a cabo la nueva evaluación, se entregará el informe correspondiente, dando de esta forma por finalizado el proceso de trámite de la apelación; con base en la nueva información, el comité tomará la decisión correspondiente.

Se solicitará al cliente una retroalimentación de si las acciones tomadas han sido resueltas conforme su requerimiento o en caso contrario las justificaciones respectivas de no aceptación de la apelación, a fin de evitar futuros inconvenientes.

4.3.4 Acciones como resultado de apelaciones

Anualmente el director de calidad revisará las causas de las quejas y apelaciones presentadas, para evaluar su importancia y recurrencia y determinar si se requieren tomar

SG.P.08 Quejas y apelaciones

Versión: 05 / Fecha: 2023-06-27

Página 6 de 7



acciones correctivas o preventivas de acuerdo con el procedimiento de **SG.P.04 Acciones correctivas y preventivas**. De ser necesario, se podrán involucrar otros cargos. De igual manera se revisará el cumplimiento y eficacia de los planes de acción establecidos para el tratamiento de las quejas.

4.4. IDENTIFICACIÓN DE CONFLICTOS DE INTERESES

Para el tratamiento de quejas y apelaciones, las personas involucradas en la recepción, revisión, evaluación y toma de decisiones no deben presentar conflicto de interés. Esta identificación de conflictos de intereses se reportará en el formato **SG.F.15 Reporte de Quejas y Apelaciones**.

Nota: Se considerará que la persona se encontrará impedida cuando haya participado del proceso de certificación, o por los siguientes dos años después de terminar algún tipo de relación comercial o laboral, la persona haya: a) realizada consultoría al cliente, o b) sido empleado del cliente o parte interesado que presenta la queja o apelación.

5. ANEXOS

SG.F.15 Reporte de quejas y apelaciones.

6. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA APROBACIÓN	ELABORÓ Nombre/cargo	REVISÓ Nombre/cargo	APROBÓ Nombre/cargo	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS
04	2021-10-28	Tatiana Bustos/ Directora administrativa	Milena Ariza/ Director calidad	Milena Ariza/ Director calidad	Se eliminan la actividad de calibración y las acciones que este conlleva. Se especifica que el seguimiento de quejas y apelaciones corresponde al avance del requerimiento y mantenerlo informado a y se registra en el formato SG.F.15 Reporte de Quejas y Apelaciones. Se cambia al Gerente como responsable y se asignan actividades al director administrativo y de calidad. Se incluye en el objetivo el seguimiento y cierre a las quejas y apelaciones. Como mecanismo para reportar las quejas y apelaciones se incluye el correo director de calidad.

SG.P.08 Quejas y apelaciones

Versión: 05 / Fecha: 2023-06-27

Página 7 de 7

					<p>Se incluye el numeral de evaluación inicial en apelaciones y el tiempo de respuesta es de 10 días hábiles.</p> <p>Se ajusta el formato SG.F.15 Reporte de Quejas y Apelaciones incluyendo el seguimiento a las quejas y apelaciones abiertas y el campo de estado.</p> <p>La descripción de los cambios en el documento se incluye en el documento.</p> <p>Se realizan ajustes de forma y redacción.</p>
05	2023-06-27	Lila Patiño -. Asistente Administrativa	Milena Ariza/ Director calidad	Milena Ariza/ Director calidad	<p>Se establece que quien recibe y aprueba las quejas es el director administrativo.</p> <p>Igualmente, se establece que la Asistente Administrativa es quien da respuesta al cliente de las quejas y apelaciones presentadas</p>