

Actividad	Responsable	Registro
<p><i>Las quejas, apelaciones y reclamos son atendidas en máximo 15 días hábiles luego de ser recibidas.</i></p> <p><i>Se tiene el derecho de realizar apelaciones a las no conformidades halladas en las evaluaciones de la conformidad y a las decisiones tomadas por CQR sobre su proceso, durante los cinco días calendario posteriores a la comunicación de estas</i></p>		
<p>1. Recibir las quejas, apelaciones o reclamos de los clientes o partes interesadas en medio físico, e-mail, telefónico, fax u otro medio o registro quejasyreclamos@cqr.com.co</p>	<p>Gerente de certificación o su Delegado</p>	<p>Comunicación</p>
<p>2. Registrar la descripción y la información concerniente de la queja, o reclamo recibida relativa con las actividades de evaluación de la conformidad.</p> <p>Apelación: 4995 Registro de quejas apelaciones y reclamos.</p>	<p>Gerente de certificación o su Delegado</p>	<p>4995 Registro de quejas apelaciones y reclamos.</p>
<p>3. Clasifique y valide la queja, apelación o reclamo verificando toda la información necesaria, si el caso no es válido, genere una notificación formal incluyendo las razones del rechazo.</p>	<p>Gerente de certificación o su Delegado</p>	<p>4995 Registro de quejas apelaciones y reclamos.</p> <p>Notificación Formal</p>
<p>4. Registre las apelaciones en el formato 4995 Registro interno PQRS y 4980 registro interno de acciones correctivas y preventivas.</p>	<p>Gerente de certificación o su Delegado</p>	<p>4980 registro interno de acciones correctivas y preventivas (apelaciones)</p> <p>4995 Registro de quejas apelaciones y reclamos.</p>
<p>5. Notifique a la persona que presenta la queja acusando recibo de la misma</p>	<p>Gerente de certificación o su Delegado</p>	<p>e-mail, carta</p>
<p>6. Evalúe el impacto de la efectividad del sistema de certificación y su repetibilidad</p>	<p>Gerente de certificación o su Delegado</p>	<p>4995 Registro de quejas apelaciones y reclamos.</p>
<p>7. Investigue y tome decisiones sobre quejas, apelaciones o reclamo con acciones a ser tomadas en respuesta a esta.</p>	<p>Gerente de certificación o su Delegado</p>	<p>4995 Registro de quejas, apelaciones y reclamos</p>

8.Haga las correcciones apropiadas, análisis de causas raíz y acciones correctivas y regístrelas en 4970 solicitud interna de acciones correctivas y preventivas	Responsable asignado	4970 SAM
9. Revisar y aprobar las correcciones, las causas raíz y las acciones correctivas	Gerente de certificación o su Delegado	4970 SAM
10. Una vez el tratamiento a la queja, apelación o reclamo este hecho, registre la historia del progreso en 4995 Registro de quejas apelaciones y reclamos.	Gerente de certificación o su Delegado	4995 Registro de quejas apelaciones y reclamos.
11. actualice el 4980 registro interno de acciones correctivas y preventivas	Gerente de certificación o su Delegado	4980 registro interno de acciones correctivas y preventivas
12. Extienda una notificación formal de la finalización del proceso de manejo de la queja, apelación y reclamo y el progreso histórico e las misma	Gerente de certificación o su Delegado	4995 Registro de quejas apelaciones y reclamos. Comunicación
13. Si la respuesta es apelada ésta debe ser escalada al comité de certificación y/ o al Gerente General	Gerente de certificación o su Delegado	4995 Registro de quejas apelaciones y reclamos. Registro de comunicación, al cliente.
14. Si es aplicable determine la necesidad de hacer público el tema de la queja y su solución.	El cliente y/o la persona que presenta la queja y el gerente de certificación o su delegado o el comité de certificación	e-mail, recordatorio por internet, carta