



PR-SG-04

Quejas y apelaciones

Control de Cambios					
Versión	Revisión	Fecha	Descripción cambios	Elaboró	Aprobó
0	0	2024-11-16	✓ Emisión del documento	Dirección Técnica	Gerencia
1	1	2025-07-16	✓ Cambio de razón social y estructuración del documento	Dirección SG	Gerencia
2	1	2025-09-15	✓ Corrección de los involucrados en la actividad 3 (cuando la apelación persiste)	Dirección SG	Gerencia
3	1	2025-12-06	✓ Se modifica numeral 4 aclarando que sobre la decisión de apelación no puede ser nuevamente apelada.	Dirección SG	Gerencia

Procedimiento de quejas y apelaciones



CONTENIDO

1.	OBJETIVO.....	3
2.	ALCANCE	3
3.	DEFINICIONES.....	3
4.	TRATAMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES	3

Procedimiento de quejas y apelaciones

1. OBJETIVO

Establecer la metodología para el registro, tratamiento y solución de posibles quejas y apelaciones radicadas por los usuarios, provenientes de la prestación del servicio de inspección de **MEGACERT**.

2. ALCANCE

Abarca desde la recepción de la queja/apelación, tratamiento, hasta la solución y notificación al quejoso/apelante de las acciones tomadas por parte de **MEGACERT**.

3. DEFINICIONES

Se adoptan las definiciones de las siguientes normas y documentos de referencia:

- ✓ ISO/IEC 17000 - Evaluación de la Conformidad - Vocabulario y principios generales.

4. TRATAMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES

La recepción de quejas y apelaciones se realiza vía correo electrónico info@megacert.co, o a través de la página web www.megacert.co en la sección **Contacto**.

las investigaciones y decisiones relativas a las quejas, reclamaciones o apelaciones no generan ninguna acción discriminatoria al usuario quejoso y/o apelante y serán tratadas de acuerdo con lo dispuesto en este procedimiento.

El personal que participa en la investigación y tratamiento no debe estar involucrado en el proceso que dio origen a la queja o apelación, para lo cual **MEGACERT** dispone de todo su personal técnico (inspectores y directores técnicos) para vincularse en estos casos y de ser necesario, se evalúa la opción de contratar personal externo como último recurso para dar la debida solución.

En caso de no presentar quejas o apelaciones en los tres años del primer ciclo de acreditación, se debe poner en práctica este procedimiento por medio de una simulación. Los registros de dicha actividad se consideran válidos como herramienta de verificación del procedimiento mientras no se hayan hecho actualizaciones en la documentación.

A continuación, se establecen los tiempos, responsables y mecanismos dispuestos por MEGACERT para el tratamiento de quejas y apelaciones.

Procedimiento de quejas y apelaciones

#	Actividad	Descripción
1	Radicación	El cliente puede radicar las quejas y apelaciones por correo electrónico, WhatsApp corporativo o llamada telefónica; diligenciando el FR-SG-04-01 REGISTRO QUEJAS Y APELACIONES, disponible en la página web www.megacert.co en la sección Biblioteca, y enviándolo por medio de la sección Contacto o al correo electrónico info@megacert.co. Se debe tener presente que la radicación de una queja o apelación puede realizarse luego de máximo tres (3) meses de haberse cerrado el proceso.
2	Acuse de recibo	El Director SG recibe el requerimiento y acusa recibido al cliente dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a la recepción y se le informa que en el término de diez (10) días hábiles se dará respuesta.
3	Investigación	Queja: El Director SG investiga la queja y evalúa la documentación y evidencias presentadas por el solicitante. Apelación: La Gerencia en conjunto con el Director SG asignan otro Director Técnico que no haya participado en el proceso para que evalúe la documentación y evidencias presentadas, con el fin de resolver la apelación con su debida sustentación.
4	Decisión	Queja: Los participantes en la investigación de la queja deben determinar el tipo de acciones a implementar para darle solución, ya sea por medio de correcciones puntuales o un proceso interno de acciones de mejora. Concluida la investigación, el Director SG notifica por correo electrónico al cliente la decisión sobre su solicitud para dar finalización al proceso. Apelación: La Gerencia aprueba los resultados de la apelación y el Director SG notifica por correo electrónico al cliente la decisión sobre su apelación para dar finalización al proceso. Sobre la decisión de apelación no cabe interponer un nuevo recurso de apelación. Nota: Si la decisión es modificar el resultado, se debe generar un nuevo dictamen de inspección con la modificación pertinente.

Procedimiento de quejas y apelaciones

5	Seguimiento	El Director SG registra la queja o apelación en FR-SG-04-02 SEGUIMIENTO QUEJAS Y APELACIONES como fuente de entrada para el procedimiento de acciones de mejora y revisión por la dirección.
---	-------------	--