1. OBJETIVO

Establecer las directrices para la atención, tratamiento, seguimiento y cierre de las quejas y apelaciones, presentadas por los clientes y otras partes interesadas sobre los servicios prestados por Lenor Colombia S.A.S.[1]

2. ALCANCE

Aplica a todas las actividades de certificación incluidas en el alcance de acreditación 11-CPR-005 de Lenor Colombia S.A.S. y las certificaciones voluntarias desarrolladas por este de común acuerdo con el cliente.

3. DEFINICIONES

- **Apelación:** Manifestación documentada por el cliente en desacuerdo con las decisiones técnicas tomadas por LCO que afectan a sus Certificaciones.
- **Cliente:** Persona u organización que recibe un producto o servicio por parte de Lenor Colombia S.A.S.
- **Queja:** Expresión de insatisfacción, diferente de la apelación, presentada por una persona u organización a un organismo de evaluación de la conformidad o a un organismo de acreditación, relacionada con las actividades de dicho organismo, para la que se espera una respuesta.
- **LCO**: Siglas de Lenor Colombia S.A.S.

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- ISO/IEC 17065 vigente
- ISO/IEC 17021-1 vigente
- ISO 9001 vigente
- Reglamento General de Florverde Sustainable Flowers V8.0

5. ETAPAS DEL PROCESO

(Ver tabla de la siguiente página)

[1] Numeral 7.13.1 ISO/IEC 17065:2012 - Numeral 9.7.1 y 9.8.5 ISO/IEC 17021-1:2015

Nº	Actividad	Descripción	Responsable	Registro
1	**Recepción de queja o apelación**	Puede ser recibida por cualquier colaborador y medio de comunicación (comunicación escrita, correo electrónico, verbal, página web u otro medio de comunicación) y se envía al jefe de operaciones y soporte al cliente quien es el responsable del trámite respectivo. [2] El cliente tiene **10 días** hábiles siguientes a la notificación de decisión para presentar una apelación con las evidencias que la sustentan frente a las decisiones tomadas por LCO, después de ese tiempo se dará por aceptada la decisión. **Nota:** En caso de que la respuesta por parte de LCO a cualquier apelación no sea la adecuada o no se dé en el tiempo establecido en el procedimiento, la reclamación podrá ser dirigida a la Secretaría Técnica y Administrativa de Florverde Sustainable Flowers, la cual determinará el procedimiento a seguir.[3] **Nota**: Si el cliente no está de acuerdo con la respuesta dada por LCO podrá remitirse a la secretaria de GLOBALG.A.P. En ningún caso la presentación de una queja o apelación dará lugar a acciones discriminatorias contra quién las presente.[4] El tratamiento que se le debe dar a las quejas es confidencial siempre y cuando esté asociada al reclamante y al objeto de la queja[5] Si se recibe una queja anónima esta debe ser registrada formalmente como cualquier otra, especificando que fue recibida de forma anónima.	Todo el personal de LCO Jefe de Operaciones y Soporte al Cliente	Correo electrónico

[2] Numeral 9.7.4 ISO/IEC 17021-1:2015 sección a
[3] 10.4 Reglamento General FSF V 8.0 ítem d
[4] Numeral 9.7.3 y 9.8.2 ISO/IEC 17021-1:2015
[5] Numeral 9.8.5 ISO/IEC 17021-1:2015

Nº	Actividad	Descripción	Responsable	Registro
2	**Verificar y registrar la queja o apelación**	Verificar si la queja o apelación tiene relación con las actividades y de certificación de las cuales LCO es responsable, si se determina que la queja o apelación no está relacionada con los servicios de certificación del sistema de gestión, se informará a la persona que la presentó los motivos de su desestimación.[6] En el caso de una queja anónima, se realiza una evaluación preliminar para verificar si la queja es relevante y suficiente como para iniciar una investigación, incluso sin datos de quien la realiza. Si la información es insuficiente o no permite tomar acción, se debe dejar evidencia de esta evaluación y cerrar el caso con justificación documentada. Se realiza en el PO.03-F01 Control de quejas y apelaciones la asignación del consecutivo y el registro de esta. Lenor Colombia es responsable por todas las decisiones tomadas en todos los niveles del proceso para el tratamiento de quejas y apelaciones.[7]	Jefe de Operaciones y Soporte al Cliente	PO.03-F01 Control de quejas y apelaciones
3	**Realizar el acuse de recibido**	El acuse de recibido formal de la queja o apelación se realiza mediante correo electrónico al cliente en un tiempo máximo de 2 días hábiles[8]	Jefe de Operaciones y Soporte al Cliente	PO.03-F01 Control de quejas y apelaciones Correo de acuse de recibo

[6] Numeral 7.13.2 ISO/IEC 17065:2012 - Numeral 9.7.4 ISO/IEC 17021-1:2015 sección a - Numeral 9.8.3 ISO/IEC 17021-1:2015
[7] Numeral 9.7.2 y 9.8.1 ISO/IEC 17021-1:2015
[8] Numeral 7.13.3 ISO/IEC 17065:2012- Numeral 9.7.6 y 9.8.8 ISO/IEC 17021-1:2015

Nº	Actividad	Descripción	Responsable	Registro
4	**Definir responsables**	Definir el (los) responsable (s) para análisis de la situación y el tratamiento a realizar, si la queja o apelación es relacionada con un tema técnico participara una persona con competencia en el producto o actividad especifica en la investigación de esta. Si de la evaluación resulta que la queja está referida a la evaluación de la conformidad o apelación de decisión de certificación de sistemas de gestión de responsabilidad de LCO, el caso se deriva a personal (no menos de 2 personas) de LCO diferentes a los que hayan llevado a cabo las auditorías y la toma de decisión de la certificación.[9] Las quejas generales (no relacionadas con el proceso de evaluación de conformidad o apelación podrán) ser resueltas por el área de calidad y el personal idóneo para tratarla definido por el director de certificación. Las quejas referidas a calidad serán tratadas por la Dirección de LCO. Las quejas y apelaciones que requieran ser tratadas como No conformidades, se codifican y se tratan como acción correctiva de acuerdo con el PA.05 Mejora Continua. En el caso de las apelaciones, las acciones que se tomen considerarán los resultados de apelaciones similares anteriores. **Nota 1:** Ninguna persona involucrada en la actividad referida en la queja o apelación o que haya participado en alguna de las etapas del proceso de evaluación de la conformidad puede evaluar o dar respuesta a la misma[10].[11] **Nota 2:** No podrá participar para la solución de quejas o apelaciones el personal que haya sido consultor o empleado del cliente en los dos años anteriores[12].	Jefe de Operaciones y Soporte al Cliente	PO.03-F01 Control de quejas y apelaciones

[9] Numeral 9.8.9 ISO/IEC 17021-1:2015
[10] Numeral 7.13.5 ISO/IEC 17065:2012

Nº	Actividad	Descripción	Responsable	Registro
5	**Recopilar información**	El (los) responsables designados por el jefe de Operaciones y Soporte al Cliente recopilan la información necesaria del proceso para su análisis y dan respuesta a la queja o apelación.[13] En caso de apelaciones, para decidir qué acciones se tomarán en la respuesta a se debe tener en cuenta los resultados de apelaciones similares previas[14].	Responsables designados o responsable del área	Correo electrónico
6	**Elaboración y seguimiento a la respuesta**	El (los) responsables designados o líder de área envían por correo electrónico carta de respuesta con las acciones propuestas para resolver la queja o apelación al Jefe de Operaciones y Soporte al Cliente junto con los soportes que den a lugar, asegurando la independencia e imparcialidad del proceso[15]. Mediante seguimiento el jefe de operaciones y Soporte al Cliente asegura la respuesta oportuna de la queja o apelación en los tiempos establecidos y debe proporcionar al apelante los informes de avance de la apelación o queja.[16]	Responsables designados o responsable de área. Jefe de Operaciones y Soporte al Cliente	Correo electrónico PO.03-F01 Control de quejas y apelaciones

[11] Numeral 9.7.2 ISO/IEC 17021-1:2015
[12] Numeral 7.13.6 ISO/IEC 17065:2012
[13] Numeral 9.7.5 y 9.8.7 ISO/IEC 17021-1:2015
[14] Numeral 7.13.4 ISO/IEC 17065:2012 - Numeral 9.7.4 y 9.8.6 ISO/IEC 17021-1:2015 sección a
[15] Numeral 7.13.9 ISO/IEC 17065:2012 - Numeral 9.7.4 ISO/IEC 17021-1:2015 sección b
[16] Numeral 9.7.6 y 9.8.8 ISO/IEC 17021-1:2015

N°	Actividad	Descripción	Responsable	Registro
7	**Envío de respuesta**	Mediante correo electrónico el Jefe de Operaciones y Soporte al Cliente envía la carta de respuesta al cliente de la queja o apelación[17] y se indica que se da por cerrada[18]. Cuando organismos oficiales remitan a Lenor una queja o apelación como: ONAC Organismo Nacional de Acreditación, DIAN Dirección de Impuesto y Aduanas Nacionales, SIC Superintendencia de Industria y Comercio u otro Ministerio que aplique, la respuesta se dará en los tiempos que ellos establezcan. El tiempo de respuesta para solucionar la queja o apelación no debe ser mayor a 15 días hábiles, este es el tiempo en el cual el líder del área junto con el Jefe de Operaciones y Soporte al Cliente comunica mediante correo electrónico el resultado preliminar y/o la solución final, si el caso aplica. En el caso de una queja anónima, al no haber un contacto identificable, no se entrega respuesta al reclamante, pero sí se documenta el análisis, la acción correctiva (si aplica) y el cierre de la queja, y debe quedar evidencia de que se trató y resolvió según los criterios establecidos. En caso de no recibirse una manifestación expresa de inconformidad por parte del cliente frente a la respuesta emitida a la queja, se entenderá que dicha respuesta ha sido aceptada. LCO determinará junto con el cliente y el reclamante (en caso de una queja) si debe hacer público el tema de la queja y su resolución, y si fuera así, en qué medida.[19]	Jefe de Operaciones y Soporte al Cliente	Correo electrónico

[17] Numeral 7.13.8 ISO/IEC 17065:2012
[18] Numeral 7.13.7 ISO/IEC 17065:2012- Numeral 9.7.8 y 9.8.10 ISO/IEC 17021-1:2015
[19] Numeral 9.8.11 ISO/IEC 17021-1:2015 sección

N°	Actividad	Descripción	Responsable	Registro
8	**Actualizar control de quejas y apelaciones**	Registrar el tratamiento, las acciones tomadas, y las fechas de respuesta a la queja o apelación en el PO.03-F01 Control de quejas y apelaciones[20] Las quejas y apelaciones junto con sus acciones serán presentadas ante el comité de partes interesadas y reuniones de revisión por la dirección en sus reuniones periódicas.	Jefe de Operaciones y Soporte al Cliente	PO.03-F01 Control de quejas y apelaciones
9	**Análisis de las quejas presentadas**	Se realiza un análisis de las quejas recibidas con el fin de identificar recurrencia en las mismas y, de ser aplicable, implementar las acciones correctivas correspondientes conforme a lo establecido en el procedimiento PA.05 Mejora continua. [21]	Jefe de Operaciones y Soporte al Cliente Área calidad	PO.03-F01 Control de quejas y apelaciones Correo electrónico

6. REGISTROS ASOCIADOS

- PA.01-F04 Control de registros

7. ANEXOS, INSTRUCTIVOS Y FORMATOS

- PO.03-F01 Control de quejas y apelaciones

8. HISTORIAL DE MODIFICACIONES

Modificación N°	Revisión	Descripción
0	V0 2020-04-28	1. Creación del nuevo anexo de quejas y apelaciones, se traslada la información contenida en el procedimiento PO.03 Operaciones y Soporte al cliente
1	V01 2025-07-16	1. Se incluyen los requisitos relativos a quejas y apelaciones de la norma ISO/IEC 17021-1:2015
2	V02 2026-06-04	1. Se referencia el reglamento general de Florverde 2. Se incluye en la actividad 1 de la tabla 6. Etapas del proceso una nota que indica que en caso de que la respuesta por parte de LCO a cualquier apelación no sea la adecuada, dicha reclamación puede ser dirigida directamente a la secretaria técnica de Florverde Sustainable Flowers. 3. Se incluye dentro de la actividad 7 de la tabla 6. Etapas del proceso un párrafo aclaratorio que menciona que en caso de

[20] Numeral 9.7.4 y 9.8.6 ISO/IEC 17021-1:2015 sección b
[21] Numeral 9.7.4 y 9.8.6 ISO/IEC 17021-1:2015 sección c

Modificación N°	Revisión	Descripción
		recibirse una manifestación expresa de inconformidad por parte del cliente frete a la respuesta emitida a la queja, se entenderá que la respuesta fue aceptada. 4. Se incluye una mención dentro de la actividad 8 la tabla 6. Etapas del proceso que menciona que las quejas y apelaciones junto con sus acciones serán presentadas ante el comité de partes interesadas y reuniones de revisión por la dirección. 5. Se incluye una mención dentro de la actividad 9 la tabla 6. Etapas del proceso que en adelante se llamara análisis de las quejas presentadas, en el cual se concreta dicha actividad mencionando que se realiza un análisis de las quejas recibidas con el fin de identificar recurrencia en las mismas y, de ser aplicable, implementar las acciones correctivas, 6. Se modifica en el encabezado, pasando de fecha de vigencia ahora en adelante definido como fecha de aprobación, siguiendo las modificaciones que se mencionan en el documento PA.01 V11 Control de documentos y registros.