



Procedimiento Gestión de Peticiones, Quejas y Reclamos COLCX

Versión 1.0



Procedimiento Gestión de Peticiones, Quejas y Reclamos COLCX

Versión 1.0

® Canal Clima – COLCX

No es permitida la reproducción parcial o total de este documento o su uso en cualquier forma o por cualquier medio, electrónico o mecánico, incluyendo escaneo, fotocopiado y microfilmación, sin el permiso de Canal Clima - COLCX. Derechos reservados.

Contenido

1. OBJETIVO.....	3
2. ALCANCE	3
3. RECEPCIÓN Y ADMISIÓN DE PQR	3
4. RESPONSABILIDADES.....	4
5. DEFINICIONES.....	5
6. DOCUMENTOS RELACIONADOS.....	5
7. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO	5
7.1 GENERALIDADES DE LA PQR	5
7.2 GESTIÓN DE LAS PQR.....	6
7.3 MANTENIMIENTO DE REGISTROS Y SEGUIMIENTO DE ACCIONES.....	8
7.3.1 Publicación de PQR	8
7.3.2 Análisis y mejora continua	9
7.4 FLUJO DEL PROCESO DE GESTIÓN PQR	9
7.5 CONSIDERACIONES FINALES.....	9

1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos para la gestión de peticiones, quejas y reclamos (PQR) que se reciban durante el registro y certificación de iniciativas de mitigación de Gases Efecto Invernadero (GEI) en el marco del programa COLCX.

2. ALCANCE

Este documento es aplicable a todas Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR) presentadas por las partes interesadas en relación con las actividades, productos o servicios dentro del proceso de registro y certificación de iniciativas de mitigación de GEI en el marco del programa COLCX.

El sistema de PQR de COLCX permanece abierto para cualquier reclamo que no cuente con otro mecanismo de atención, incluyendo:

- Consultas, quejas o solicitudes relacionadas con las políticas, procedimientos o personal de COLCX.
- Observaciones sobre las reglas y documentos del programa.
- Reclamos sobre la transparencia y operatividad del proceso de certificación.
- Reportes de incumplimiento de compromisos por parte de los proyectos.
- Reclamos sobre el desempeño de los Organismos de Validación y Verificación (OVV) en la prestación de un servicio de evaluación dentro del programa COLCX.
- Cualquier otra situación que pueda dar lugar a una PQR dentro del alcance del programa.

En el marco del programa COLCX, se garantiza la confidencialidad de todas las peticiones, quejas y reclamos presentados por las partes interesadas. Toda la información relacionada con estos procesos será tratada de manera estrictamente confidencial, y ningún detalle será divulgado sin el consentimiento explícito de la parte interesada, excepto cuando sea requerido por la ley o necesario para la resolución del conflicto.

Para los interesados en obtener información detallada sobre un caso específico, pueden solicitarla directamente a COLCX a través de su sección de PQRS¹, siempre dentro de los límites de confidencialidad y protección de datos aplicables.

3. RECEPCIÓN Y ADMISIÓN DE PQR

- Cualquier parte interesada puede presentar una PQR al programa COLCX siguiendo el procedimiento establecido en este documento. Al hacerlo, acepta las reglas de este proceso.
- Las PQR anónimas pueden limitar la capacidad para resolver la solicitud de manera efectiva. COLCX se reserva el derecho de rechazar quejas anónimas si no incluyen una justificación válida para el anonimato y evidencia suficiente que respalde la PQR. Los

¹ www.colcx.com/Contact

reclamantes pueden pedir que su identidad se mantenga confidencial a través de solicitud formal escrita.

Qué no se acepta como queja:

- Quejas relacionadas con leyes, políticas o regulaciones del país anfitrión, a menos que afecten directamente el cumplimiento de los estándares y procedimientos de COLCX.
- Quejas sobre procesos internos de COLCX, como técnicos o administración.
- Quejas repetidas por los mismos reclamantes sobre asuntos ya tratados, a menos que incluyan nueva evidencia.
- Quejas sobre asuntos ya investigados y resueltos en los últimos dos años, incluso si son presentadas por otra persona, a menos que existan nuevas evidencias.

4. RESPONSABILIDADES

- El Director General es el responsable de definir políticas y lineamientos que promuevan la excelencia en la prestación de los servicios de COLCX, orientadas a incrementar los niveles de satisfacción del cliente, así como la eficacia y eficiencia en el proceso de atención de las quejas; además, dispone los recursos suficientes para definir e implementar el proceso de tratamiento de las quejas.
- El Gerente Técnico es el responsable de velar por la implementación y mantenimiento del presente procedimiento; así como gestionar los recursos necesarios al interior del proceso para la atención de las quejas.
- El Comité de Calidad participa en el análisis y definición de acciones para la solución de las quejas, y tiene la responsabilidad de verificar que el tratamiento de las PQR se haya realizado conforme a lo establecido en el presente procedimiento. Para ello, revisa los informes de gestión de PQR, valida el cumplimiento de los pasos definidos y puede solicitar ajustes o medidas correctivas en caso de desviaciones.
- El ejecutivo de ventas de COLCX es responsable de mantener comunicación directa con los clientes y de responder oportunamente a sus PQR o canalizarlas al responsable correspondiente, asegurando el cumplimiento de los tiempos establecidos en el flujo del proceso de gestión (numeral 7.4 del presente documento).
- El Coordinador SGI es el responsable de realizar el registro en la aplicación definida por la organización para la gestión de la mejora, además de elaborar los informes de la gestión de las quejas que se presenten en el marco del programa COLCX.
- Todos los niveles de la organización que intervengan en el proceso para la certificación y registro de iniciativas de mitigación de GEI en el marco del programa COLCX deben cumplir las directrices establecidas en el presente documento para la recepción y gestión de las quejas.

5. DEFINICIONES

Las siguientes definiciones se adoptan de la norma GTC-ISO 10002, la cual proporciona directrices para el proceso de tratamiento de quejas en las organizaciones, orientadas a mejorar la satisfacción del cliente mediante una gestión eficaz, transparente y centrada en el usuario.

- Reclamante: Persona, organización o su representante, que expresa una queja.
- Queja: Expresión de insatisfacción hecha a una organización, relativa a su producto o servicio, o al propio proceso de tratamiento de quejas, donde explícita o implícitamente se espera una respuesta o resolución.
- Cliente: Persona u organización que podría recibir o que recibe un producto o un servicio destinado al uso de esa persona u organización o requerido por ella.
- Satisfacción del cliente: Percepción del cliente sobre el grado en que se ha cumplido sus expectativas.
- Servicio al cliente: Interacción de la organización con el cliente a lo largo del ciclo de vida de un producto o un servicio.
- Retroalimentación: Opiniones, comentarios y muestras de interés por un producto, un servicio o un proceso de tratamiento de quejas, que se generan una vez se han ejecutado las acciones correspondientes para dar respuesta o solución.
- Parte Interesada: Persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividad.
- Organización: Persona o grupo de personas que tiene sus propias funciones con responsabilidades, autoridades y relaciones para lograr sus objetivos.

6. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- ISO 10002 Directrices para el tratamiento de las quejas en las organizaciones.
- RFC-SGI-PR-02 Procedimiento Gestión de la mejora.

7. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

7.1 GENERALIDADES DE LA PQR

Los siguientes criterios para evaluar el impacto de una queja ofrecen directrices y ejemplos que pueden considerarse para calificar el impacto, pero no deben limitarse a las siguientes descripciones, ya que cada caso puede variar según los hechos particulares.

NIVEL DE RIESGO		
Grave	Moderado	Leve
Cuando se evidencia que se pueden llegar a comprometer los principios del estándar COLCX. Cuando se presente violación a los mecanismos de vigilancia o salvaguardas del programa. Cuando se presenten quejas reiteradas respecto al cumplimiento de los compromisos adquiridos.	Cuando se evidencia deficiencias en la aplicación de las metodologías y/o procedimientos del estándar. Cuando se evidencian fallas en la prestación de los servicios que pueden afectar la credibilidad del estándar COLCX.	Cuando se evidencian posibles incumplimientos que no afectan la credibilidad del estándar COLCX, como la no gestión adecuada de un requerimiento o desacuerdos en la prestación del servicio.

Independientemente del nivel de riesgo asociado al caso, todas las quejas y reclamos serán tratados de la misma manera, conforme a lo establecido en la sección 6.2 del programa COLCX.

7.2 GESTIÓN DE LAS PQR

No.	Etapas	Descripción	Responsable	Registro
1	Recepción de la PQR	Las quejas interpuestas relacionadas con el proceso de COLCX se realizarán a través del formulario publicado en la página web en la opción: Contáctanos PQR. Cuando una queja sea recibida por otros medios, como reuniones con clientes, correo electrónico o vía telefónica, se debe generar un registro de entrada que respalde la radicación en el Sistema de Gestión Integral (SGI). En todos los casos, el Gerente Técnico o Ejecutivo de Ventas debe notificar al Coordinador del SGI, quien será el responsable de registrar la PQR en el sistema y asignar un código único de identificación. El registro inicial de la PQR debe incluir, como mínimo, los siguientes datos: nombre completo del	Parte interesada Gerente Técnico Ejecutivo de ventas COLCX Coordinador SGI	Página web Correo electrónico Registro matriz de PQR

		solicitante, correo electrónico, número de teléfono, tipo de solicitud (petición, queja, reclamo o sugerencia) y una descripción clara del motivo de la PQR. Si se requiere, podrán adjuntarse documentos adicionales para complementar la información. En caso de que la información suministrada sea insuficiente, se deberá contactar al reclamante para ampliarla antes de continuar con el proceso.		
2	Acuse de recibo de la PQR	Una vez recibida la queja, se deberá gestionar la confirmación del recibo al reclamante en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles.	Gerente Técnico Ejecutivo de ventas COLCX	Correo electrónico
3	Evaluación de la PQR	Posteriormente, el Gerente Técnico deberá revisar el contenido de la queja e identificar su impacto y la necesidad y posibilidad de definir acciones inmediatas. En los casos que se identifique que la queja es no procedente se notificará al reclamante. En caso de que la queja se identifique que, si es procedente, se cita al Comité de Calidad del Proceso COLCX dentro de los cinco (5) días hábiles después del acuse de recibo.	Gerente Técnico	Registro matriz de PQR
4	Investigación de la PQR	El Comité de Calidad del Proceso COLCX conformado por Director General, Gerente Técnico, Ejecutivo de venta y Coordinador SGI realizan un análisis de la información descrita en la PQR para establecer las causas que originaron dicha situación y establecer el plan de acción.	Comité de Calidad del Proceso COLCX	Acta del Comité
5	Respuesta a las PQR	De acuerdo con la información obtenida y la definición de las acciones se debe emitir la respuesta al reclamante indicando la acción propuesta y enviarla dentro de los	Gerente Técnico	Correo electrónico

		cinco (5) días hábiles después de la aprobación de los planes de acción.		
6	Cierre de las PQR	Una vez aceptada la propuesta por parte del cliente e implementadas las acciones establecidas se procede a realizar el cierre de la PQR.	Coordinador SGI	Registro matriz de PQR
7	Seguimiento y mejora	Se deberá realizar seguimiento durante todo el proceso de gestión hasta que el reclamante quede satisfecho o la decisión final haya sido tomada, el estado de la queja deberá estar actualizado en la herramienta de control y seguimiento. El responsable del SGI podrá realizar auditoria periódica al cumplimiento del presente documento. Anualmente el responsable del SGI realizara informes dirigido a la alta dirección del programa sobre la gestión de las quejas que se presentaron en el marco del programa COLCX garantizando la confidencialidad de la información.	Coordinador SGI	Registro matriz de PQR

7.3 MANTENIMIENTO DE REGISTROS Y SEGUIMIENTO DE ACCIONES

7.3.1 Publicación de PQR

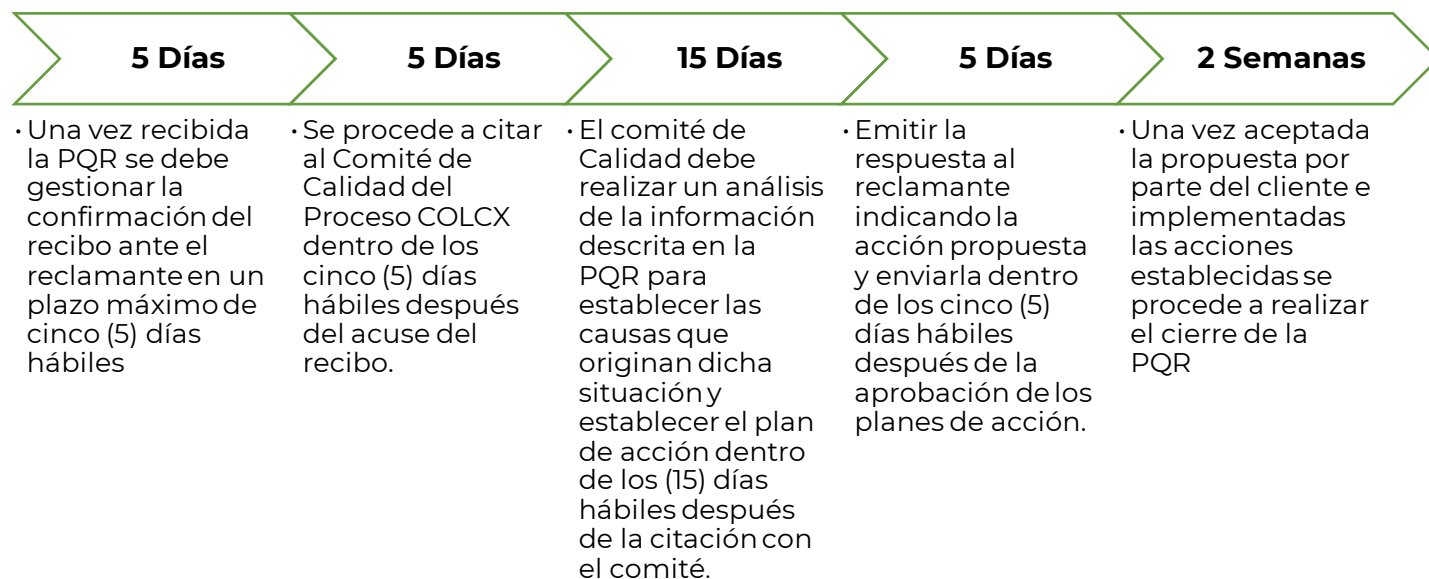
Una vez se haya gestionado o cerrado el tratamiento de una queja, petición o reclamo (PQR), COLCX publica una descripción general que incluirá un resumen de la situación y la resolución adoptada. Esta publicación se realizará siempre y cuando no se comprometa la confidencialidad de las partes involucradas y en cumplimiento de las normativas aplicables en materia de privacidad y transparencia.

Para garantizar el acceso a la información, los interesados que requieran detalles adicionales sobre una PQR específica pueden solicitarla directamente a COLCX a través de los canales oficiales, siempre dentro de los límites de confidencialidad y protección de datos establecidos. COLCX se reserva el derecho de denegar el acceso a la información solicitada cuando su divulgación comprometa la privacidad de las partes involucradas o vulnere las normativas aplicables.

7.3.2 Análisis y mejora continua

Todas las PQR recibidas serán analizadas para identificar patrones, causas comunes y áreas de mejora. Este análisis no solo permite implementar acciones correctivas en el sistema para prevenir la recurrencia de quejas similares, sino también fortalecer la gestión de los procesos e incrementar la efectividad y coherencia en las respuestas, asegurando tratamientos similares para casos comparables.

7.4 FLUJO DEL PROCESO DE GESTIÓN PQR



7.5 CONSIDERACIONES FINALES

Este procedimiento será revisado anualmente por el Comité de Calidad y en caso de ser necesario, actualizado conforme al contexto aplicable. Adicionalmente, podrá ser modificado en cualquier momento si se identifican cambios relevantes que lo justifiquen.

Historia del Documento

Versión	Fecha	Descripción
1.0	25/04/2025	Versión inicial.