

	PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES	CODIGO	OEC-PA-09
	PROCESO DE GESTION GERENCIAL	VERSION	02
		FECHA	2019-07-15
		CERTI-CONTROL S.A.S	

DIVULGACIÓN Y DISTRIBUCION

FECHA	FUNCIONARIO	CARGO	DIVULGACION	EVALUADO	COPIA	FIRMA

CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	VERSION	CAMBIO	PAGINA(S)
2019-07-01	1	Se hace unificación del procedimiento OEC-PA-13 V00 quedando el procedimiento OEC-PA-09 como Procedimiento de Quejas y Apelaciones.	

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
CARGO: Coord. De Calidad	CARGO: Gerente General	CARGO: Gerente General
NOMBRE: Edgar Peña	NOMBRE: Jhon Fredy Quintero	NOMBRE: Jhon Fredy Quintero
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:

	PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES	CODIGO	OEC-PA-09
		VERSION	02
	PROCESO DE GESTION GERENCIAL	FECHA	2019-07-15
		CERTI-CONTROL S.A.S	

1. OBJETIVO

Establecer los parámetros para dar solución a las quejas y apelaciones de forma que se atiendan todas sin discriminación y garantizando que todas se tratan y procesan de manera constructiva, imparcial y oportuna aplicando el principio de confidencialidad.

2. ALCANCE

El presente procedimiento aplica desde el momento en que se recepciona la queja o apelación hasta el cierre de la misma, como resultado de la gestión realizada para brindarle una solución efectiva.

3. DEFINICIONES

Las definiciones que aplican a este proceso se referencian en:

Norma ISO 17000 Evaluación de la conformidad — Vocabulario y principios generales, ISO IEC 17020 Evaluación de la conformidad. Requisitos generales para los organismos que realizan inspección.

- **CONFLICTO DE INTERESES:** Situación en la cual, por causa de otras actividades o relaciones, la imparcialidad en el desempeño de las actividades de validación y/o verificación está o podría estar comprometida
- **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.
- **EVIDENCIA:** Evidencia objetiva de datos que respaldan la existencia o veracidad de algo. Hechos obtenidos mediante el proceso de observación, medición, prueba u otros medios.
- **SUGERENCIA:** Cualquier recomendación o comentario que sea recibido y cuyo propósito sea la mejora de los servicios o actividades realizadas por el organismo de certificación.
- **ACCIÓN CORRECTIVA:** Acción tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.
- **APELACION:** solicitud del proveedor del objeto de evaluación de la conformidad al organismo de evaluación de la conformidad o al organismo de acreditación, de reconsiderar la decisión que tomó en relación con dicho objeto.

	PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES	CODIGO	OEC-PA-09
		VERSION	02
	PROCESO DE GESTION GERENCIAL	FECHA	2019-07-15
		CERTI-CONTROL S.A.S	

4. DESARROLLO DEL DOCUMENTO

ACTIVIDADES PRINCIPALES:

P: Recibir y analizar datos relacionados a la queja o apelación.

H: Identificar QUEJA O APELACIÓN, Registrar la QUEJA o APELACION, Describir la QUEJA o APELACION, Establecer seguimiento y verificación de la información con los soportes necesarios, establecer la acción correctiva correspondiente, establecer corrección y plan de acción, Realizar seguimiento a la implementación de las acciones planteadas.

V: Observar si la respuesta fue adecuada y conveniente, Realizar seguimiento al tratamiento dado a la NC, Verificar si cumple con lo establecido, Buscar las causas, Determinar si se eliminó la causa y fue eficaz, Retroalimentar a la organización.

A: Establecer el plan de acción, Implementar el plan de acción, Hacer seguimiento a la Gestión del proceso.

SEGUIMIENTO:

- A las respuestas generadas al cliente.
- A la retroalimentación del cliente.
- A las acciones abiertas con el resto de los procesos si aplica.
- Al cumplimiento de los planes de acción.
- Al cumplimiento de las respuestas y de los plazos establecidos en instancias judiciales para las apelaciones.

PROVEEDOR	ENTRADAS	SALIDAS	CLIENTE
<ul style="list-style-type: none"> • Usuarios. • empresa solicitante. • Personal. 	<ul style="list-style-type: none"> • Inconformidad con el servicio. • Desacuerdo de una decisión tomada. • Oportunidad de mejora detectadas en el seguimiento al cliente. 	Respuesta. Análisis de datos y casos planes de acción.	<ul style="list-style-type: none"> • Todos los procesos, personal en general y clientes externos con una respuesta y solución. • No conformidades corregidas, • acciones correctivas, acciones preventivas • acciones de mejora ejecutadas.

	PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES	CODIGO	OEC-PA-09
		VERSION	02
	PROCESO DE GESTION GERENCIAL	FECHA	2019-07-15
		CERTI-CONTROL S.A.S	

4.2 ACTIVIDADES PARA GESTIONAR LAS QUEJAS Y APELACIONES.

La Queja o apelación es presentada por un cliente u otras partes, que tengan que ver con las actividades del organismo de inspección; se podrá presentar en formato **OEC-FA-40** físico diligenciado por CERTI-CONTROL S.A.S según las declaraciones del cliente u otras partes interesadas, de igual forma se pueden recibir por los siguientes medios:

- Llamada telefónica
- Correo Electrónico
- Correspondencia
- Página Web

- Presentar la queja o apelación máximo en 5 días hábiles contados a partir de la fecha en que fue realizada la inspección.

- En caso que la queja o apelación sea recibida telefónicamente el coordinador administrativo de **CERTI-CONTROL S.A.S** tomara los datos, los registrara en el formato y le informara al solicitante el número de registro para su seguimiento.

Nota 1: El número de seguimiento estará conformado por los siguientes caracteres año, mes y consecutivo ej. **20190101**

Año: numero en el cual se genera la Queja o Apelación

Mes: mes en el cual se genera la Queja o Apelación

Consecutivo: Numero asignado por el orden de las Quejas o Apelaciones recibidas

Todas las quejas y apelaciones se deberán direccionará al gerente general o gerente técnico, los responsables mediarán entre CERTI-CONTROL S.A.S., y la entidad o persona que ha interpuesto la queja o apelación con el fin de tratar de resolverla.

Todas las quejas o apelaciones tendrán acuse de recibido dentro de los 5 días hábiles después de decepcionada la misma y por el mismo medio que sea interpuesto.

	PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES	CODIGO	OEC-PA-09
		VERSION	02
	PROCESO DE GESTION GERENCIAL	FECHA	2019-07-15
		CERTI-CONTROL S.A.S	

Nota 2: Las quejas o apelaciones pueden provenir de diferentes fuentes como: clientes, usuarios, Organismo de Acreditación de Colombia (ONAC), Superintendencia de Industria y Comercio entre otros

4.3 VALIDACIÓN

Una vez registrada la Queja o Apelación en el “OEC-FA-40 Tratamiento de quejas y apelaciones”, se procede a validar internamente: Si es una queja se debe validar el origen de la misma, por ejemplo: mala atención al usuario, visitas incumplidas, conducta inapropiada por parte del inspector, entre otros.

En este caso se revisarán las causas de la misma que pudieron influir en la radicación de la queja. Con base en estas causas se procede a realizar la investigación correspondiente.

En el caso de apelación, esta se puede originar por controversias del cliente usuario frente al resultado de la Inspección, para lo cual el gerente técnico deberá recolectar todos los registros generados de la inspección para dar inicio al proceso de investigación

4.4 INVESTIGACIÓN

Queja: Una vez se ha identificado las causas de la queja, se procederá a citar al inspector y/o funcionario de Certi-Control para presentar sus aclaraciones sobre la situación se dejará evidencia de las preguntas realizadas sobre el caso.

Luego de tener la versión del cliente en el “OEC-FA-40 Tratamiento de quejas y apelaciones” y la del inspector y/o funcionario de Certi-Control, el Gerente General o Gerente Técnico decidirá las acciones a tomar y dejará registro en el “OEC-FA-40 Tratamiento de quejas y apelaciones”.

Apelación: Una vez se tengan los registros (Informe de inspección, registros fotográficos entre otros) de la inspección en la cual se presenta la apelación, se procede al análisis de dichos soportes identificando los posibles errores que pudo haber cometido el inspector. Luego se programará una visita con el cliente, esta visita será atendida por gerente técnico o por la persona designada, en donde se compararán los resultados de la inspección reportada por el inspector con la instalación y se aclararán las inquietudes del cliente con respecto a los resultados reportados.

	PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES	CODIGO	OEC-PA-09
		VERSION	02
	PROCESO DE GESTION GERENCIAL	FECHA	2019-07-15
		CERTI-CONTROL S.A.S	

El responsable deberá dejar registro en el formato “OEC-FA-40 Tratamiento de quejas y apelaciones”. Con base en la información registrada en el formato “OEC-FA-40”, el Gerente Técnico decidirá las acciones a tomar y dejará registro en el “OEC-FA-40 Tratamiento de quejas y apelaciones”.

NOTA 3: No podrá tomar decisiones, investigar o solucionar las quejas o apelaciones, el personal que haya participado en las actividades de inspección que dieron origen a la queja o apelación

4.5 ACCIONES A TOMAR

Quejas: Si se determina que la queja no procede para el organismo, se da la respectiva aclaración al cliente a través del “OEC-FA-40 Tratamiento de quejas y apelaciones”, dejando constancia de la explicación y firmando a satisfacción en el mismo formato.

Si por el contrario la queja procede y según la especificación de la queja (comportamiento del inspector, incumplimiento de horario de visita, entre otros) se tomarán las acciones de acuerdo a lo establecido en el “OEC-PA-11 Procedimiento de acciones preventivas y correctivas”.

Apelaciones: Si se establece que el Organismo de Inspección cometió un error o no siguió los procedimientos o normas establecidas afectando el resultado de la inspección, se debe repetir la inspección sin costo alguno, con un inspector diferente al que incurrió en la falta, emitiendo un nuevo informe y dejando registro en el “OEC-FA-40 Tratamiento de quejas y apelaciones”.

Si se determina que la apelación no procede, se da la respectiva aclaración al cliente a través de un comunicado dando la explicación y el resultado de su apelación dejando como evidencia una copia del comunicado y dando cierre en el formato “OEC-FA-40 Tratamiento de quejas y apelaciones”.

Todos los registros generados por quejas y apelación deben ser archivados en orden cronológico y con los correspondientes soportes.

Nota 4: Para responder una queja o apelación se tendrá un máximo de 10 días hábiles después de notificada la recepción.

Nota 5: Antes de comunicar la decisión al cliente debe ser revisada y aprobada por una persona que no haya estado involucrada previamente en el objeto de la queja o apelación.

	PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES	CODIGO	OEC-PA-09
	PROCESO DE GESTION GERENCIAL	VERSION	02
		FECHA	2019-07-15
		CERTI-CONTROL S.A.S	

4.5 SEGUIMIENTO Y CIERRE

El coordinador administrativo realizara el seguimiento a las respuestas oportunas de las quejas y apelaciones. Si existe alguna dificultad o demora informaran al Gerente General.

El proceso cierra con la firma de satisfacción del cliente y/o usuario en el formato “OEC-FA-40 Tratamiento de quejas y apelaciones”,

5. ANEXOS

TRATAMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES

OEC-FA-40

6. DIAGRAMA DE FLUJO

N.A.