



## DIAGRAMA DE FLUJO DE QUEJAS Y APELACIONES

PROCESO: GESTIÓN  
COMERCIAL

CODIGO: OD-GC-02

VERSION: 1

FECHA: 17/08/2018

PAGINA: 1 DE 2

### 1. OBJETIVO

Establecer las actividades y responsabilidades para la recepción, validación, investigación, decisión y seguimiento de las quejas y apelación que sean presentadas al organismo de inspección en el desarrollo de sus actividades y la prestación del servicio.

### 2. ALCANCE

Aplica desde la recepción de la queja o apelación hasta la información de la respuesta y/o decisión, incluyendo las actividades de validación, investigación, seguimiento, registro y definición de acciones en caso que se requiera.

### 3. DEFINICIONES

**Apelación:** Solicitud de un proveedor del objeto de evaluación de la conformidad al organismo de evaluación de la conformidad para que reconsidere la decisión que tomó en relación con dicho objeto

**Queja:** Expresión de insatisfacción, diferente de la apelación presentada por una persona u organización a un organismo de evaluación de la conformidad relacionada con las actividades de dicho organismo, para la que se espera una respuesta.



## DIAGRAMA DE FLUJO DE QUEJAS Y APELACIONES

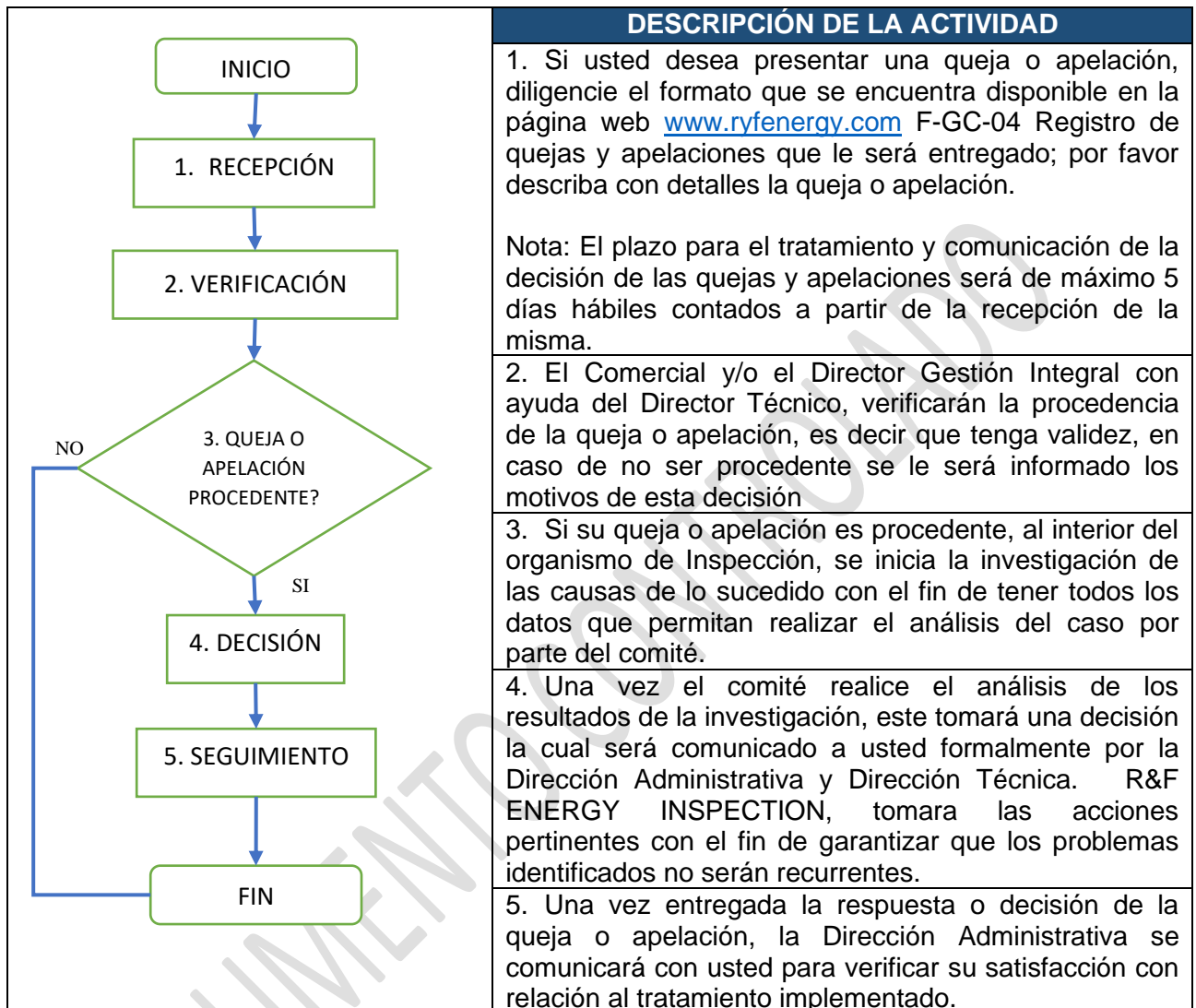
PROCESO: GESTIÓN  
COMERCIAL

CODIGO: OD-GC-02

VERSION: 1

FECHA: 17/08/2018

PAGINA: 2 DE 2





## PROCEDIMIENTO PARA ATENCIÓN DE QUEJAS Y APELACIONES

PROCESO: GESTIÓN COMERCIAL	CODIGO: P-GC-02	VERSION: 3
	FECHA: 16/08/2018	PAGINA: 1 DE 4

### 1. OBJETIVO

Establecer las actividades y responsabilidades para la recepción, validación, investigación, decisión y seguimiento de las quejas y apelaciones que sean presentadas al organismo de inspección en el desarrollo de sus actividades y la prestación del servicio.

### 2. ALCANCE

Aplica desde la recepción de la queja o apelación hasta la información de la respuesta y/o decisión, incluyendo las actividades de validación, investigación, seguimiento, registro y definición de acciones en caso que se requiera.

### 3. DEFINICIONES

**Apelación:** Solicitud del proveedor del ítem de inspección al organismo de inspección de reconsiderar la decisión que tomo en relación con dicho ítem.

**Queja:** Expresión de insatisfacción, diferente de la apelación presentada por una persona u organización a un organismo de inspección, relacionada con las actividades de dicho organismo, para la que se espera una respuesta.

**Acción correctiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación no deseable.

**Solicitante:** Persona, organización o su representante que expresa una queja o apelación.

**No conformidad:** Incumplimiento de un requisito.

**Servicio al Cliente:** Interacción entre el organismo y el cliente a lo largo del ciclo de vida del servicio.

**Quejoso:** Persona o entidad que presenta una queja o apelación al OI.

### 4. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

**Comité de Quejas y Apelaciones:** Responsables de revisar los resultados de la investigación y tienen la autoridad de definir las decisiones sobre las apelaciones.

**Director Gestión Integral:** Responsable de apoyar en la toma de acciones correctivas y preventivas que haya lugar a partir de las investigaciones y el análisis periódico de las mismas.

**Comercial:** Responsable de registrar la Queja en el Formato de Registro de Queja y Apelación F-GC-04 y de elaborar el comunicado de repuesta hacia el quejoso, de acuerdo con los resultados de la investigación y decisiones tomadas por el Comité de Quejas y Apelaciones. Es responsable de conocer la satisfacción del cliente posterior a la solución de la Queja y Apelación.



## PROCEDIMIENTO PARA ATENCIÓN DE QUEJAS Y APELACIONES

PROCESO: GESTIÓN COMERCIAL	CODIGO: P-GC-02	VERSION: 3
	FECHA: 16/08/2018	PAGINA: 2 DE 4

## 5. CONTENIDO

### 5.1 Generalidades

El plazo para el tratamiento y comunicación de la decisión de las quejas y apelaciones será de máximo 5 días hábiles contados a partir de la recepción de la misma.

En ambos casos, al exceder el tiempo establecido para el tratamiento a las quejas o apelaciones el Comercial informa al cliente sobre el progreso en la atención y trámite de queja o apelación al cliente y las razones de la demora.

Las clases de quejas pueden ser de dos tipos:

- Referente a los servicios de inspección
- Referente a temas comerciales pactados en la cotización o aceptación de la oferta.

En ningún caso las investigaciones y decisiones relativas a las quejas o apelaciones dará lugar a ninguna acción discriminatoria hacia el personal interno o el quejoso, el Comité de Quejas y Apelaciones es el responsable de velar por que esta condición se cumpla.

La naturaleza, funcionamiento, duración, funciones y principios de actuación del Comité de Quejas y Apelaciones se encuentran definidos en el Reglamento de Comité de Quejas y Apelaciones OD-GC-03. El comité será responsable de revisar los resultados de la investigación y tendrá la autoridad de definir las decisiones sobre las Quejas y Apelaciones, las cuales quedarán definidas en el Formato de Registro de Queja y Apelación F-GC-04, las cuales serán informadas al Comercial para la respectiva comunicación al cliente.

Las quejas y apelaciones se consolidan en el formato Consolidado de Quejas y Apelaciones F-GC-07 para que en el análisis periódico se determinen posibles acciones preventivas en caso de ser una situación repetitiva.

### 5.2 Recepción y Direccionamiento

**5.2.1 Quejas:** La quejas puede ser allegadas por medio de cartas, e-mail, teléfono o personalmente, estas son recibidas por el Comercial quien registrará la queja en el formato Registro de queja y apelación F-GC-04, en caso que la queja llegue por E-Mail u otro medio no presencial, anexa el comunicado al formato Registro de queja y apelación F-GC-04 y se procede a informar al quejoso el acuse de recibido y las actividades a realizar para dar trámite, así como el tiempo estimado para la respuesta.

Las quejas recibidas por ingenieros inspectores o personal diferente al área administrativa, deberá ser remitidas al Comercial para que se registre los sucesos, en caso que el cliente no lo quiera realizar será responsabilidad del que atendió al quejoso documentar el suceso en el formato Registro de queja y apelación F-GC-04 y entregar el registro al Comercial quienes continuarán con el proceso.



## PROCEDIMIENTO PARA ATENCIÓN DE QUEJAS Y APELACIONES

PROCESO: GESTIÓN COMERCIAL	CODIGO: P-GC-02	VERSION: 3
	FECHA: 16/08/2018	PAGINA: 3 DE 4

**5.2.2 Apelaciones:** Serán presentadas por el cliente entre los siguiente (2) días de haber recibido los resultados de la actividad de inspección. Posterior a este tiempo ya no se aceptará la apelación; estas serán recibidas por medio de Carta formal.

Las apelaciones pueden ser recibidas por el Director de Gestión Integral o el Comercial, el registro se realizará en el formato Registro de queja y apelación F-GC-04.

El Director de Gestión Integral en conjunto con el Director Técnico y el Comercial realizarán la validación de la apelación para determinar si es procedente, es decir, si es responsabilidad del Organismo de Inspección o está relacionada con las actividades o el servicio de inspección

En caso de no proceder la apelación se informará al cliente las razones y se dará por terminado el proceso de atención.

### 5.3 Investigación

Sera responsabilidad del Comercial con apoyo de la Director Técnico y Director de Gestión Integral, realizar la investigación pertinente de la Queja o Apelación presentada, reuniendo la mayor cantidad de evidencia e información que permita al comité la validación de la queja o apelación y la toma de decisiones.

Los resultados de la investigación son registrados en el formato Registro de queja y apelación F-GC-04 y se anexará la documentación y registros que sean necesarios y pertinentes para el análisis por parte del Comité de Quejas y Apelaciones. La investigación puede incluir entre otros, los registros, los descargos por parte del personal involucrado, las grabaciones, etc.

### 5.4 Análisis de Información y Decisión

Una vez realizada la investigación y agotadas todas las fuentes que sustenten las causas de la queja o apelación presentada, El comité de Quejas y Apelaciones analizará la información y tomará las decisiones pertinentes y coherentes con el problema presentado, estas son registradas en el formato Registro de queja y apelación F-GC-04 y es entregado al Comercial para que realice la respuesta formal al quejoso de acuerdo al Numeral 5.5 comunicación del presente Procedimiento.

Así mismo el Comité de Quejas y Apelaciones evaluará la necesidad de establecer correcciones o acciones correctivas o preventivas de acuerdo al Procedimiento de Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora P-GQ-05.

### 5.5 Comunicación

El Comercial una vez finalizado el análisis de la información y conocida la decisión por parte del Comité de Quejas y Apelaciones, elabora la notificación de respuesta hacia el quejoso, ya sea por comunicación telefónica o comunicación escrita (Si se cuenta con el correo electrónico del cliente).

En el caso de que la queja sea solucionada en el momento y el cliente se encuentre presente, el mismo realizará la firma del formato de Registro de Quejas y Apelaciones F-GC-04, dejando evidencia de la comunicación de la decisión de la queja o apelación.



## PROCEDIMIENTO PARA ATENCIÓN DE QUEJAS Y APELACIONES

PROCESO: GESTIÓN COMERCIAL

CODIGO: P-GC-02

VERSION: 3

FECHA: 16/08/2018

PAGINA: 4 DE 4

Igualmente, el Comercial, podrá hacer uso de los medios anteriormente descritos según la información suministrada por el cliente.

### 5.6 Seguimiento

Semestralmente el Director de Gestión Integral realiza un informe sobre el Consolidado de Quejas y Apelaciones F-GC-07 recibidas en dicho periodo para ser presentado a la Gerencia General, con el fin de establecer acciones correctivas y/o preventivas que haya a lugar de acuerdo al Procedimiento de Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora P-GQ-05.

Una vez entregada la respuesta o decisión de la queja o apelación, el Director Administrativo se comunica con el quejoso para verificar su satisfacción con relación al tratamiento implementado de acuerdo al Procedimiento de Evaluación de Satisfacción del Cliente P-GC-03.

## 6. REGISTROS DEL DOCUMENTO

F-GC-04 Registro de Queja y Apelación

F-GC-07 Consolidado de Quejas y Apelaciones

F-GC-02 Asignación Orden de Trabajo

OD-GC-03 Reglamento de Quejas y Apelaciones

P-GQ-05 Procedimiento de Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora

P-GC-03 Procedimiento de Evaluación de Satisfacción del Cliente

## 7. CONTROL DE CAMBIOS

No. VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA
0	Documento emitido en versión 0 para revisión y ajustes.	18-04-2017
1	Se modifica procedimiento cumpliendo con lo solicitado por la norma NTC-ISO-IEC 17020:2012. Se modifica los numerales 4, 5, 6,7.	25/07/2017
2	Ajuste general del Procedimiento por nueva estructura documental e inclusión del numeral 5.2 Recepción y Direccionamiento, 5.3 Investigación, 5.4 Análisis de la información y decisión, 5.5. Comunicación y seguimiento	16/01/2018
3	Ajuste del documento especificando claramente la comunicación de los resultados del Comité de Quejas y Apelaciones para la comunicación final al cliente.	16/08/2018

## 8. APROBACIÓN

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
JESUS GUILLERMO SAENZ URQUIJO Director de Gestión Integral	JESUS GUILLERMO SAENZ URQUIJO Director de Gestión Integral	CLAUDIA RUDA SUAREZ Gerente General
Nombre y Apellido Cargo	Nombre y Apellido Cargo	Nombre y Apellido Cargo