

	GESTIÓN DE CALIDAD	Código: GC-P5
	QUEJAS Y APELACIONES	Versión: 1
		Aprobación: 17/08/2023

1. OBJETIVO

El presente procedimiento tiene como objetivo establecer los lineamientos para el tratamiento y respuesta oportuna de las diferentes quejas y apelaciones que se puedan presentar con el fin de establecer las acciones necesarias para asegurar el cierre adecuado y lograr la satisfacción del cliente. Así mismo, establecer la metodología para que tanto las partes interesadas como los clientes puedan presentar bien sea una queja o apelación.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para todos los procesos y actividades desarrolladas por la empresa CERTIFIHUILA.

3. REFERENCIAS

ISO/IEC 17020: 2012 Evaluación de la conformidad. Requisitos para el funcionamiento de diferentes tipos de organismos que realizan la inspección.

ISO 9001:2015 Sistema de gestión de calidad. Requisitos.

4. DEFINICIONES

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

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

Servicio: Resultado de al menos una actividad realizada necesariamente en la interfaz entre el proveedor y el cliente, que generalmente es intangible.

5. RESPONSABLES

Es responsabilidad del área de calidad, realizar seguimiento a las quejas y apelaciones, así como apoyar a las diferentes áreas en el análisis de estas cuando se requiera. Igualmente es la responsable de realizar el seguimiento al cumplimiento de lo descrito en el presente documento.

Es responsabilidad de la dirección técnica de realizar el tratamiento y análisis de las apelaciones que presenten a la empresa.

6. DESARROLLO

Todas las quejas y apelaciones que reciba la empresa se tendrán en cuenta independientemente de quien las presente o de donde procedan, de ninguna manera se dará lugar algún tipo de acción discriminatoria y serán tratadas de manera independiente para garantizar la imparcialidad, confidencialidad e integridad de estas.

Estará disponible en la página web de la empresa CERTIFIHUILA para consulta de cualquier persona tanto el procedimiento y los pasos a seguir para interponer una queja o apelación.

Cuando la empresa por ley deba divulgar información confidencial, el cliente o quien corresponda será notificado de la información que será proporcionada, salvo que esté prohibido por ley. Así mismo la

	GESTIÓN DE CALIDAD	Código: GC-P5
	QUEJAS Y APELACIONES	Versión: 1
		Aprobación: 17/08/2023

información sobre el cliente obtenida de fuentes distintas a este (como quejas interpuestas por una persona o una entidad) se va a tratar como información confidencial.

6.1. PROCESO DE RECEPCIÓN Y VALIDACIÓN

Para la recepción de las quejas y apelaciones la empresa CERTIFIHUILA, tiene disponibles los siguientes canales:

- ✓ Página Web: www.certifihuila.com
- ✓ Línea Telefónica: 314 8323229
- ✓ De manera física en la Cra. 4A # 83 - 21

Las quejas y apelaciones serán recibidas por la parte administrativa de la empresa quien se encargará de reportarlas de manera inmediata en la base de Quejas y Apelaciones GC-P5-F1 donde se registra la información recibida por parte del quejoso o apelante.

Todas las quejas y apelaciones deberán contener como mínimo los siguientes datos: Nombre de la personas que interpone la queja o apelación, la descripción clara de la misma, la fecha del servicio o situación presentada, la ciudad, teléfono, correo electrónico y los soportes que respalden la queja o apelación (si se cuenta con ellos), sin esta información no será posible darle un tratamiento adecuado y así mismo la respuesta oportuna, por lo que la persona que recibe las quejas y apelaciones deberá asegurarse que se cuente con estos datos.

Una vez se reciben las quejas y apelaciones, el administrativo deberá realizar la comunicación de acuse de recibido, donde indique al quejoso o apelante los pasos a seguir, los tiempos de atención y respuesta, como hacer seguimiento. Para ello, la empresa determina que en un término no mayor a 10 días hábiles se estaría dando tratamiento y respuesta a la queja o apelación interpuesta.

Para garantizar la trazabilidad se les asignará un número consecutivo como identificación única y será remitida al área que corresponda, donde se encargarán de realizar el análisis de la queja o apelación y validar si es procedente o no para continuar con la investigación y posterior decisión.

El área de calidad estará de apoyo para las áreas que lo requieran al momento de realizar el análisis de las quejas, así como el apoyo de la dirección técnica en el caso del análisis de las apelaciones.

Toda la trazabilidad de la información que se vaya manejando deberá quedar consignada en la base de Quejas y Apelaciones GC-P5-F1.

6.2. PROCESO DE INVESTIGACIÓN Y DECISIÓN

Al tomar la decisión de si la queja o apelación es procedente o no, se deberá realizar lo siguiente:

- En el caso de que la queja o apelación no proceda, se deberá remitir la respuesta con la justificación del porque no procede al cliente o parte interesada, vía correo electrónico o por correspondencia según corresponda.
- En el caso de que la queja o apelación proceda, se deberá iniciar con la investigación correspondiente, donde la persona encargada de dicha queja o apelación siempre será una persona independiente al caso que la origino para garantizar la transparencia, objetividad e independencia del tratamiento e investigación de esta.
- La investigación deberá ser apoyada por la parte operativa o administrativa según sea el caso, siempre asegurando la independencia y confidencialidad.

	GESTIÓN DE CALIDAD	Código: GC-P5
	QUEJAS Y APELACIONES	Versión: 1
		Aprobación: 17/08/2023

- En caso de ser necesario una visita técnica, esta se realizará por el encargado de la operación (supervisor o director técnico) siempre y cuando no esté involucrado en la queja o apelación presentada y se dejará la evidencia de la visita en el formato Atención Quejas y Apelaciones GC-P5-F2 junto con los soportes que haya lugar.
- Una vez finalizada la investigación, se reúnen las personas necesarias para revisar y analizar la situación presentada para dar la respuesta apropiada y que corresponda, con todas las evidencias necesarias. Esta respuesta será enviada vía correo electrónico o física según corresponda con todos los soportes pertinentes, con la decisión tomada por la empresa.

En el caso de que existan quejas o apelaciones que requieran apoyo jurídico, serán remitidas a la Gerencia para poder darle el tratamiento necesario y respuesta que corresponda. En el caso de recibir derechos de petición, tutelas u otro tipo de requerimiento, estos serán trabajados desde el área de calidad con el apoyo de la dirección técnica y su equipo según procedan las situaciones.

Se le deberá indicar al quejoso o apelante que en caso de no estar de acuerdo con la respuesta dada podrá remitirse a los entes de control y vigilancia que correspondan. Así mismo para dar cierre al proceso completo de la queja o apelación, se dará tres días hábiles al quejoso o apelante para pronunciarse, en caso de no realizarlo se dará por terminado el proceso.

Toda la información tratada durante el proceso de tratamiento, investigación y decisión será registrada en la base de Quejas y Apelaciones.

6.3. SEGUIMIENTO DE LAS QUEJAS Y APELACIONES

De manera periódica la dirección de calidad y la dirección técnica realizaran el seguimiento al tratamiento de las quejas y apelaciones que haya recibido la organización, enfocados en las que sean relacionadas al organismo de inspección con el fin de poder establecer acciones que permitan disminuir o eliminar su causa que origino la inconformidad, teniendo como base el informe de quejas y apelaciones entregado por el área responsable.

En los comités se presentarán los indicadores de las quejas y apelaciones, así como la satisfacción del cliente, con el fin de dar a conocer el estado actual de la organización frente a estos temas y poder tomar las decisiones necesarias para la mejora continua de los procesos.

7. FORMATOS

CODIGO	NOMBRE	UBICACIÓN FINAL
F1-P5-SG	Base de Quejas y Apelaciones	Carpeta Magnética SG
F2-P5-SG	Atención Quejas y Apelaciones	Carpeta Física y Magnética SG

8. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	CAMBIO	MODIFICA	APRUEBA
1	Agosto 2023	Primera Emisión	Directora de Calidad	Gerente