

GESTIÓN DE QUEJAS Y APELACIONES



P5-V3

GESTIÓN DE QUEJAS Y APELACIONES

P5-V3
Página 2 de 8

CONTROL DE CAMBIOS				
Versión	Fecha de aprobación	Relación de cambios realizados	Revisó	Aprobó
3	2022-05-02	<ul style="list-style-type: none"> • Se modifica redacción y estructura del documento para una mejor interpretación del proceso. 	Byron Betancur	Byron Betancur
2	2021-09-20	<ul style="list-style-type: none"> • Cambio de formato: Se incluye tabla de contenido, se cambia el capítulo de documentación asociada del numeral 8 al 5, se agrega logo en primera página, se pasa control de cambios al inicio. 	Byron Betancur	Byron Betancur
1	2021-04-20	<ul style="list-style-type: none"> • Inclusión en el numeral del proceso de atención de quejas y de apelaciones. 	Byron Betancur	Byron Betancur
0	2020-09-02	<ul style="list-style-type: none"> • Emisión inicial del documento 	Byron Betancur	Byron Betancur

GESTIÓN DE QUEJAS Y APELACIONES

Contenido

1. OBJETIVO.....	4
2. ALCANCE.....	4
3. RESPONSABILIDAD	4
4. DEFINICIONES:.....	4
5. DOCUMENTACIÓN ASOCIADA	4
6. PROCEDIMIENTO.....	5
6.1. Recepción y confirmación de quejas y apelaciones	5
6.1.1. Radicación.....	5
6.1.2. Confirmación y acuse de recibo	5
6.2. Investigación	5
6.2.1. Quejas.....	5
6.2.2. Apelaciones.....	5
6.3. Acciones	6
6.3.1. Quejas.....	6
6.3.2. Apelaciones.....	6
6.4. Respuesta al cliente	6
6.5. Seguimiento a las quejas reclamos y/o apelaciones	6
7. RESUMEN PROCESO DE INTERPOSICIÓN DE QUEJAS Y APELACIONES.....	7

GESTIÓN DE QUEJAS Y APELACIONES

P5-V3
Página 4 de 8

1. OBJETIVO

Establecer el mecanismo para llevar a cabo las actividades para la registro, tratamiento y solución de las posibles quejas y apelaciones radicadas por los usuarios, provenientes de la prestación del servicio de inspección de **qcontrol**, con miras a dar cumplimiento a los requisitos establecidos en la norma ISO/IEC 17020:2012.

2. ALCANCE

Este procedimiento se aplica desde la recepción de la queja y apelación emitidas por los clientes, partes interesadas y organismos de control, la evaluación de aplicabilidad de la queja y apelación, el tratamiento, solución e información al quejoso/apelante de las acciones tomadas por parte de **qcontrol**.

3. RESPONSABILIDAD

La Gerencia tiene la responsabilidad de dar respuesta a las quejas y apelaciones, apoyándose en las direcciones que corresponda.

Es responsabilidad de la Dirección de calidad en conjunto con la Dirección técnica (cuando no esté involucrada en el objeto de la queja o apelación) y personal que sea requerido (Gerencia, inspectores) de recibir la queja o apelación, analizar su aplicabilidad, y establecer actividades para el tratamiento, solución e información al quejoso o apelante.

4. DEFINICIONES:

Quejas: Manifestación por parte del cliente de insatisfacción con el servicio recibido por el organismo de inspección.

Reclamo: Manifestación de desacuerdo por parte del cliente referente a algo acordado.

Apelación: Solicitud presentada por cliente para reconsiderar cualquier decisión adversa tomada por el organismo de inspección respecto a la decisión final sobre el resultado de una inspección.

Sugerencia: Manifestación por parte del cliente para implementar acciones las cuales pueden contribuir al mejoramiento.

5. DOCUMENTACIÓN ASOCIADA

M1 Manual del sistema de gestión de calidad

P3 Auditorías internas

P4 Acciones correctivas y preventivas

F30 Registro de quejas y apelaciones

GESTIÓN DE QUEJAS Y APELACIONES

P5-V3
Página 5 de 8

6. PROCEDIMIENTO

qcontrol tiene disponible este procedimiento para la gestión y tratamiento de quejas y apelaciones en la página web www.qcontrol.com.co y adicionalmente puede ser enviado por correo al cliente que lo solicite. El organismo asume la responsabilidad de las decisiones a todos los niveles del proceso de tratamiento de quejas y apelaciones.

Se aclara que las investigaciones y decisiones relativas a las quejas, reclamos o apelaciones no generan ninguna acción discriminatoria al usuario quejoso y/o apelante y serán tratadas de acuerdo con los siguientes numerales.

6.1. Recepción y confirmación de quejas y apelaciones

6.1.1. Radicación

En la página web www.qcontrol.com.co se encuentra disponible el F30 REGISTRO DE QUEJAS Y APELACIONES para la radicación de las quejas y apelaciones, el cual se puede descargar y enviar diligenciado por correo electrónico info@qcontrol.com.co o adjuntarlo en la sección Contacto de la página web. Si el cliente prefiere también puede solicitarlo directamente en el organismo.

6.1.2. Confirmación y acuse de recibo

En un tiempo menor a 2 días hábiles **qcontrol** confirma al cliente a través de correo electrónico la recepción del F30 REGISTRO DE QUEJAS Y APELACIONES y se dará inicio al proceso.

6.2. Investigación

6.2.1. Quejas

Para el tratamiento de las quejas el director de calidad y el director técnico (cuando no esté involucrado en el objeto de la queja) realizan un estudio de la queja recibida, y de acuerdo al área o actividad específica del servicio se procede a realizar una investigación para determinar si la queja es pertinente y saber cómo proceder.

Posteriormente, se le informa al cliente el resultado del análisis en un tiempo menor a 3 días hábiles por medio de correo electrónico.

6.2.2. Apelaciones

Es considerada una apelación cuando el cliente está en desacuerdo con los resultados emitidos por el organismo respecto a la inspección realizada y el dictamen emitido.

Para el tratamiento de las apelaciones el director de calidad y el director técnico (cuando no esté involucrado en el objeto de la apelación) o en lugar de este, el Gerente y además un inspector calificado para el mismo alcance (que no haya participado en la inspección), realizan un análisis de la apelación

GESTIÓN DE QUEJAS Y APELACIONES

P5-V3
Página 6 de 8

recibida e inicia una investigación para determinar la pertinencia de la apelación, analizar los soportes técnicos y evaluar si amerita reconsiderar los resultados de la inspección.

Posteriormente, se le informa al cliente el resultado del análisis en un tiempo menor a 3 días hábiles por medio de correo electrónico.

6.3. Acciones

6.3.1. Quejas

Luego de realizar la investigación, el director de calidad y el director técnico o el Gerente determinan las acciones a implementar, ya sean correcciones puntuales al objeto de la queja o la iniciación de acciones correctivas y preventivas.

6.3.2. Apelaciones

Luego de realizar la investigación, el director de calidad y el director técnico o el Gerente determinan las acciones a implementar.

Si se concluye que la apelación es favorable para el cliente, se procede a realizar una segunda inspección por parte de un nuevo inspector en compañía del director técnico y sin costo para el cliente.

Si se concluye que la apelación es no favorable para el cliente, por no evidenciar fundamentos técnicos o pruebas contundentes que respalden un cambio técnico en la decisión, el resultado atestado inicialmente se conserva y se informan los argumentos de la decisión al cliente, archivando finalmente el caso.

6.4. Respuesta al cliente

Una vez confirmada la pertinencia de la queja o apelación el organismo cuenta con cinco (5) días hábiles para notificarle al cliente las acciones a implementar.

En el caso de las apelaciones, el cliente tiene un tiempo máximo de tres (3) días hábiles, contados a partir de la recepción de la notificación para apelar por segunda vez.

6.5. Seguimiento a las quejas reclamos y/o apelaciones

El director de calidad del organismo de inspección realiza el seguimiento a los registros de las quejas y apelaciones en curso, para asegurar un cierre adecuado.

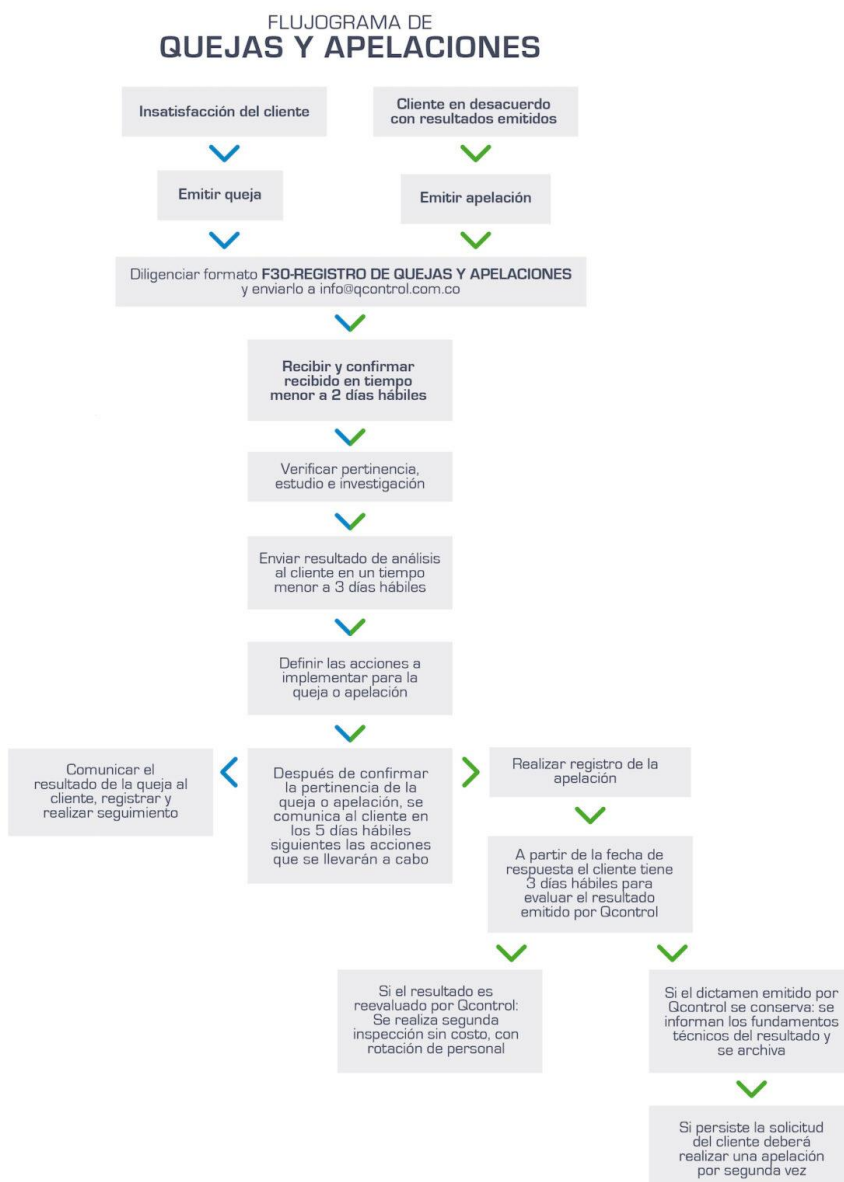
Adicionalmente en las auditorías internas y revisiones por la dirección, se realiza una verificación general de la gestión del organismo de inspección sobre el tratamiento y la efectividad de las acciones implementadas.

GESTIÓN DE QUEJAS Y APELACIONES

P5-V3
Página 7 de 8

7. RESUMEN PROCESO DE INTERPOSICIÓN DE QUEJAS Y APELACIONES

A continuación, se describe el proceso de interposición de quejas y apelaciones que **qcontrol** tiene establecido, de igual manera esta información se encuentra descrita en nuestra página web www.qcontrol.com por medio de un diagrama.



GESTIÓN DE QUEJAS Y APELACIONES

P5-V3
Página 8 de 8

PROCESO DE ATENCIÓN DE QUEJAS Y APELACIONES	
ETAPAS	DESCRIPCIÓN
INSATISFACCIÓN O DESACUERDO	Inicialmente el cliente identifica si presenta insatisfacción con el servicio(queja) o desacuerdo con los resultados emitidos(apelación).
EMISIÓN	<ul style="list-style-type: none"> • Descargar el F30 REGISTRO DE QUEJAS Y APELACIONES de la página web www.qcontrol.com.co y enviarlo diligenciado por correo electrónico info@qcontrol.com.co • Adjuntar formulario en la sección Contacto de la página web. • Solicitarlo directamente en el organismo.
RECEPCIÓN Y ACUSE	2 días para confirmar la recepción de la queja o apelación.
INVESTIGACIÓN	<p>Queja: El director de calidad y el director técnico realizan una investigación para determinar si la queja es pertinente y requiere tratamiento.</p> <p>Apelación: El director de calidad y el director técnico o Gerente y un inspector calificado realizan una investigación para determinar la pertinencia de la apelación, analizar los soportes técnicos para su tratamiento y la reconsideración de los resultados de la inspección.</p>
RESULTADO DE ANÁLISIS	Se comunica al cliente el resultado del análisis en un tiempo menor a 3 días hábiles.
ACCIONES	<p>Queja: El director de calidad y el director técnico o el Gerente determinan las acciones, ya sean correcciones puntuales al objeto de la queja o la iniciación de acciones correctivas y preventivas.</p> <p>Apelación: Luego de realizar la investigación, el director de calidad y el director técnico o el Gerente determinan las acciones a implementar. Si se concluye que la apelación es favorable para el cliente, se realiza una segunda inspección por parte de un nuevo inspector en compañía del director técnico y sin costo para el cliente. Si se concluye que la apelación es no favorable para el cliente, por no evidenciar fundamentos técnicos que respalden un cambio técnico en la decisión, el resultado atestado inicialmente se conserva y se informan los argumentos de la decisión al cliente.</p>
RESPUESTA AL CLIENTE	Una vez confirmada la pertinencia de la queja o apelación el organismo cuenta con cinco (5) días hábiles para notificarle al cliente las acciones a implementar. En el caso de las apelaciones, el cliente tiene un tiempo máximo de tres (3) días hábiles, contados a partir de la recepción de la notificación para apelar por segunda vez.
FINALIZACIÓN DE LA ATENCIÓN	Se archivan los procesos terminados.