

	PROCEDIMIENTO DE QUEJAS		
	Fecha de aprobación: 17/11/2023	Versión: 02	Código: OIN-P-10

OBJETIVO:

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

ALCANCE

Todas las quejas interpuestas por clientes de INSPECER desde la recepción hasta la respuesta final al cliente.

DEFINICIONES

Tomadas de la ISO/IEC 17000:2020

Apelación

solicitud de una persona u organización que proporciona, o que es, el objeto de evaluación de la conformidad a un organismo de evaluación de la conformidad o un organismo de acreditación para que ese organismo reconsidere la decisión que ha tomado en relación con dicho objeto.

Atestación

Emisión de una declaración, basada en una decisión de que se ha demostrado el cumplimiento de los requisitos especificados

Nota 1 a la entrada: La declaración resultante, que en este documento se denomina “declaración de conformidad”, pretende comunicar el aseguramiento de que se han cumplido los requisitos especificados. Este aseguramiento, por sí solo, no proporciona ninguna garantía contractual o legal.

Nota 2 a la entrada: Las atestaciones de primera parte y de tercera parte se distinguen por los términos declaración, certificación y acreditación, pero no hay correspondencia terminológica aplicable para la atestación de segunda parte.

Decisión

conclusión basada en los resultados de la revisión, de que se ha demostrado o no el cumplimiento de los requisitos especificados.

Revisión

verificación de la idoneidad, adecuación y eficacia de las actividades de selección y determinación, y de los resultados de dichas actividades, con respecto al cumplimiento de los requisitos especificados por parte de un objeto de evaluación de la conformidad

	PROCEDIMIENTO DE QUEJAS		
	Fecha de aprobación: 17/11/2023	Versión: 02	Código: OIN-P-10

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.

DESARROLLO

La atención de las quejas no dará lugar a ninguna acción discriminatoria.

Describe la metodología para realizar acciones debidas a diferentes factores están relacionados con las quejas presentada por los clientes.

RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

La dirección de calidad y acreditación y/o la gerencia, serán los únicos responsables de garantizar que se cumplan las siguientes condiciones para todas y cada una de las quejas que sean recibidas:

- a) *que el procedimiento de atención de quejas incluya como mínimo los elementos y métodos siguientes:*
 - o *una descripción del proceso de recepción, validación, investigación de la queja y de decisión sobre las acciones a tomar para darles respuesta;*
 - o *el seguimiento y el registro de las quejas, incluyendo las acciones tomadas para resolverlas;*
 - o *asegurarse de que se toman las acciones apropiadas.*
- b) *Que el responsable asignado y reúna y verifique toda la información necesaria para validar la queja.*
- c) *acusar recibo de la queja facilitar a quien presente la queja los informes del progreso y del resultado del tratamiento de la queja.*
- d) *Que el responsable asignado para revisar, aprobar e implementar las decisiones a comunicarle al cliente para atender el motivo de la queja no haya participado en ninguna de las actividades de inspección o administrativas que dieron origen a la queja*
- e) *Notificar formalmente la finalización del proceso de tratamiento de la queja a quien presente la queja*

Recepción: El titular o causahabiente, deberá diligenciar la queja descargando el formato OIN-F-06 - Quejas y/o apelaciones, a través de la website www.inspecer.com, sin perjuicio

	PROCEDIMIENTO DE QUEJAS		
	Fecha de aprobación: 17/11/2023	Versión: 02	Código: OIN-P-10

que pueda enviar la queja por correo electrónico, correo certificado y en casos especiales por vía telefónica.

El director administrativo y comercial, como responsable del desarrollo y trámite para el ejercicio de los derechos de los clientes internos y externos y otras partes de interés en materia de, calidad del servicio, entre otros, atenderá y gestionará cualquier solicitud a través del correo electrónico gerencia@inspecer.com

Las quejas reportadas por diferentes partes interesadas (diferentes al cliente), se reciben basado en los documentos aportados y no aplica el formato OIN-F-06 - Quejas y/o apelaciones.

Contenido de la Queja: La queja del titular deberá contener la siguiente información:

- Identificación del Titular (Nombres y apellidos, número de identificación).
- Datos de localización del titular (dirección y teléfono).
- Identificación del servicio (con relación a la queja) y se adiciona el N° del certificado si es una instalación con certificado vigente.
- Descripción de los hechos que dan lugar a la queja junto con los documentos y/o pruebas que lo soportan

Se acusa recibo formalmente mediante correo electrónico, de la queja al quejoso

Registros:

- a) OIN-F-06 - Quejas y/o apelaciones
- b) OIN-F-16 - Seguimientos y Consolidados a las Acciones Correctivas y Preventivas.
- c) Una vez se recibe el correo electrónico, correo certificado, o el reporte de quejas o apelaciones OIN-F-06 - Quejas y/o apelaciones, se registra en la “base de Datos” OIN-F-16 - Seguimientos y Consolidados a las Acciones Correctivas y Preventivas.”, con el fin de llevar un listado numerado de los eventos y que el titular pueda hacer seguimiento.

Cuando se trate de una queja anónima, es in-admitida por no existir pruebas suficientes para iniciar su trámite, de todas maneras, se registrará lo pertinente en la base de datos como anónimo para analizar la validez de aplicar una corrección o una acción correctiva en el futuro.

	PROCEDIMIENTO DE QUEJAS		
	Fecha de aprobación: 17/11/2023	Versión: 02	Código: OIN-P-10

Culminado el trámite de la solicitud, se evaluará:

- a) Si está fundamentada;
- b) Si está dentro de los términos reglamentarios establecidos y
- c) Si hay lugar o no, a alguna clase de responsabilidad o medida de mejoramiento.

Validación:

Se valida la queja teniendo en cuenta que corresponda al alcance de los esquemas de certificación y/o a temas de la organización, se investiga con base en la evidencia aportada por el titular a fin de precisar los eventos que dieron origen a la queja y los descargos por parte de los responsables del proceso o actividad donde se da origen a la queja.

Si la queja resulta incompleta, se solicita al quejoso que complemente la información otorgando dos días calendario a la fecha de la notificación.

La decisión sobre las acciones a implementar dependerá de la causa origen, lo cual generará en primera instancia la corrección inmediata y posteriormente se analiza la necesidad de establecer una acción correctiva. En caso de requerirse se realiza mediante la metodología establecida en el instructivo de acciones correctivas.

Se notifica al quejoso los resultados de la validación indicando si es procedente o no con las evidencias y análisis que sustenten y soporten la decisión.

Investigación:

Se convoca al investigador (que puede incluir personal externo especializado) el cual se encarga de investigar la solicitud teniendo en cuenta la trazabilidad y evidencias aportadas, así como los datos que soportan el servicio. La investigación puede incluir otros expertos o consultas a entidades externas.

La investigación será asignada a una persona que no haya participado en las actividades que han sido objeto de la presentación de la queja, sin embargo, quien sea el responsable asignado para investigar las causas que dieron origen a las quejas podrá hacer consultas a la parte técnica o administrativa involucrada en el motivo de la queja, sin que por ello se entienda que no existe total independencia del responsable de la investigación para aceptar o rechazar la información que pueda ser obtenida o suministrada por las partes consultadas.

Con base en la información obtenida se realizarán las siguientes acciones:

- Comunicar al quejoso que el resultado de la investigación
- Planificar a las acciones a realizar

	PROCEDIMIENTO DE QUEJAS		
	Fecha de aprobación: 17/11/2023	Versión: 02	Código: OIN-P-10

- Si es procedente a un proceso disciplinario, se aplicará de acuerdo con el régimen correspondiente (Reglamento Interno de Trabajo), ítem Sanciones Disciplinarias según sea el caso.
- El tiempo para atender la queja no debe superar los diez (10) días hábiles contados a partir de la radicación.

NOTA 1: En caso de que no se pueda responder en el término de tiempo definido, se informa al cliente justificando el motivo e indicando la fecha en que se resolverá la queja o apelación.

NOTA 2: *si se reciben quejas cuyos motivos estén relacionados con actividades de la inspección en las que participó un inspector y un director técnico la investigación solo podrá ser realizada por el director técnico suplente o por otro inspector que no haya participado en la inspección.*

NOTA 3: Cuando INSPECCIONES Y CERTIFICACIONES INSPECER S.A.S., no sea competente para resolver la queja, dará traslado de ésta, a la instancia correspondiente (condiciones de comercio a través del tribunal de arbitramento de la cámara de comercio de Ibagué, o al ONAC si la queja involucra una aclaración sobre aspectos relacionados con las normas aplicables a la acreditación), en un término no mayor a dos (2) días hábiles informando al quejoso. El tiempo que tome la segunda instancia no está en el control de INSPECCIONES Y CERTIFICACIONES INSPECER S.A.S., por lo que se requiere informar al usuario de que dichos tiempos dependen del tercero.

Decisión:

Se responde por escrito al quejoso, informando los resultados obtenidos y las medidas que se tomaron. La decisión y medidas se envían con los soportes que justifican la decisión tomada.

NOTA 1: Si el quejoso no queda satisfecho con la decisión y acciones tomadas, puede solicitar nuevamente la revisión de caso adjuntando nuevas evidencias que soporten su inconformidad a la decisión.

Seguimiento y registro.

OIN-F-06 - Quejas y/o apelaciones, se va actualizando los datos de seguimiento al trámite de la queja, en cualquiera de estos casos, también se le solicita al cliente si se considerara necesario diligenciar la encuesta de satisfacción del cliente, las cuales serán utilizadas para obtener una percepción real de la opinión de los clientes respecto a la satisfacción en la calidad del servicio brindado y en el trámite de las quejas que interponen ante INSPECCIONES Y CERTIFICACIONES INSPECER S.A.S .

	PROCEDIMIENTO DE QUEJAS		
	Fecha de aprobación: 17/11/2023	Versión: 02	Código: OIN-P-10

Las acciones posteriores tienen que ver con el aprendizaje adquirido durante el desarrollo del tratamiento a la queja, por lo que se desarrollan una o varias de las actividades: Registrar la lección aprendida, informar al personal para que conozcan del problema y el aprendizaje, establecer actividades de formación específica según se requiera y actualizar los riesgos conforme a lo acontecido

Controles

Acción	Responsable	Tiempos	Observación
Recepción	Director administrativo y/o asistente administrativo	Al momento de recibir	Registro en OIN-F-06 - Quejas y/o apelaciones
Acusar recibido al quejoso	Asistente administrativo	Al momento de recibir la queja	Registro en OIN-F-06 - Quejas y/o apelaciones Email
Validación	Director de Calidad	Máximo 3 días hábiles luego de recibir la queja	Registro en OIN-F-06 - Quejas y/o apelaciones
Solicitud de más información	Director de Calidad	Durante los tres días en el proceso de validación	Email
Investigación	Líder del área implicada y Director de Calidad <i>(siempre que no hayan participado en ninguna de las actividades de inspección o administrativas que dieron origen a la queja)</i>	Máximo 5 días hábiles luego de validar y aceptar la queja	Registro en OIN-F-06 - Quejas y/o apelaciones

	PROCEDIMIENTO DE QUEJAS		
	Fecha de aprobación: 17/11/2023	Versión: 02	Código: OIN-P-10

Decisión	Director administrativo y/o asistente administrativo	Máximo 1 día hábiles posterior a la investigación	Registro en OIN-F-06 - Quejas y/o apelaciones
Comunicación de la decisión al quejoso	Director administrativo	Máximo 1 día hábil posterior a la decisión	Email
Acciones de mejora	Líder designado		Registro en OIN-F-06 - Quejas y/o apelaciones
Comunicación de Resultados	Director administrativo y/o asistente administrativo	Máximo 1 día hábil posterior al cierre del proyecto de mejora	Email

NOTA: En el acta de análisis se indica la o las personas que hicieron parte de la validación, la investigación, la decisión.

9. ANEXOS

- OIN-F-06 - Quejas y/o apelaciones