

	TRATAMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES	PD-IN-003
		Versión: 2
		Fecha: 2024/04/04

1 OBJETIVO

Incrementar la satisfacción del cliente mediante la creación de un ambiente de enfoque al cliente, el cual está abierto a la retroalimentación (incluidas la quejas y apelaciones), la resolución de cualquier queja recibida o apelación, aumentando la capacidad de la organización para mejorar el servicio al cliente; la participación activa y el compromiso de la alta dirección a través de la adecuada provisión y disposición de los recursos, incluida la formación del personal.

2 ALCANCE

Todas las quejas y apelaciones interpuestas al OIN.

3 RESPONSABILIDAD

Es responsabilidad del coordinador de SG -OIN dar el tratamiento correcto de las quejas y apelaciones que lleguen al organismo de inspección.

4 DEFINICIONES

- **Apelación:** Solicitud del proveedor del ítem de inspección al organismo de inspección de reconsiderar la decisión que tomó 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
- **Apelante:** Persona o empresa que realiza la apelación. Esta persona o empresa debe ser la misma que solicitó y recibió el servicio de evaluación de la conformidad.
- **Parte interesada:** persona o grupo que tiene un interés en el desempeño o éxito de la organización
- **OIN:** Sigla de Organismo de Inspección

5 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

5.1 GENERALIDADES

El presente procedimiento se construyó teniendo en cuenta los requisitos y recomendaciones dadas en las siguientes normas:

	TRATAMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES	PD-IN-003
		Versión: 2
		Fecha: 2024/04/04

- ISO/IEC 17000:2020 “Evaluación de la conformidad — Vocabulario y principios generales”
- ISO/IEC 17020 “Evaluación de la conformidad. Requisitos para el funcionamiento de diferentes tipos de organismos que realizan la inspección”

Existen dos tipos de quejas:

❖ ***Quejas relacionadas con el servicio de evaluación de la conformidad.***

Son quejas que pueden llegar a perder la confianza o el reconocimiento al OIN como organismos de evaluación de la conformidad (inspección de instalaciones de gas combustible) se encuentran relacionados de la siguiente manera:

- *Trato del personal inspector.* Quejas en cuanto a descrédito sobre la competencia del personal inspector, el trato del mismo, puntualidad, acciones que pudieran tomarse como faltas a la imparcialidad o confidencialidad, entre otras.
- *Servicio de evaluación de la conformidad:* Quejas sobre la aplicación inadecuada de los requisitos de inspección.

❖ **Quejas sobre el funcionamiento del organismo:**

Otra categoría de quejas es sobre el nivel del servicio o el tiempo de entrega. Hacer frente a estas quejas es parte del proceso normal de cualquier negocio.

- Quejas sobre demoras en la atención de llamadas telefónicas.
- Quejas sobre errores en facturación.
- Quejas sobre demoras en procesos administrativos.

5.2 TRATAMIENTO DE QUE QUEJAS

5.2.1 Políticas del tratamiento de quejas

- Es responsabilidad del Coordinador de SG -OIN dar respuesta oportuna a las quejas presentadas por los clientes dentro de los plazos establecidos.
- Todas las quejas presentadas por los clientes a través de los diferentes medios (atención personalizada, por escrito, teléfono, Web), deberán ser registradas y tratadas.
- Todas las quejas deberán ser clasificadas y analizadas para identificar problemas y tendencias sistemáticas, recurrentes y de incidencia puntual, con el propósito de eliminar sus causas e identificar oportunidades de mejora.

	TRATAMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES	PD-IN-003
		Versión: 2
		Fecha: 2024/04/04

- El cliente deberá recibir en todos los casos, respuesta a su queja en un plazo no mayor a 10 días hábiles después de acuse de recibido.
- Todas las quejas deberán ser tratadas de forma equitativa, objetiva e imparcial garantizando la confidencialidad de la información de la persona o empresa que interpone la queja.
- El proceso de quejas no tiene ningún costo, para quien interpone la queja.
- El organismo de inspección debe ser responsable de todas las decisiones a todos los niveles del proceso de tratamiento de quejas y apelaciones.

5.2.2 Información al cliente (visibilidad)

El cliente tendrá acceso y conocimiento al mecanismo de quejas por los siguientes medios:

- Existe una descripción breve del procedimiento de quejas, esta se encuentra establecida en los documentos de reglas del servicio de inspección..
- Al iniciar los procesos de inspección el personal que realiza las actividades (inspector) comunica al usuario de los servicios del acceso a dicho mecanismo.
- En la sede administrativa todo el personal puede dar a conocer a los clientes de los servicios de evaluación de la conformidad cuando se encuentren insatisfechos con el servicio.
- Los clientes pueden encontrar información del procedimiento de quejas ingresando a la página web del organismo

5.2.3 Recepción de las quejas (accesibilidad)

Las formas establecidas por el OIN para la recepción de quejas son:

- Telefónicamente.
- En Página web,
- Por medio del diligenciamiento del formato.
- Por medio de carta escrita enviada a las instalaciones del OIN.
- Por medio de correo electrónico.

5.2.4 Validación de la queja y acuse de recibida

Se procede a realizar un análisis de la queja recibida con el fin de verificar la validez de la misma. Una vez validada se realiza comunicación al cliente informándole sobre el acuse de

	TRATAMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES	PD-IN-003
		Versión: 2
		Fecha: 2024/04/04

recibido de la queja y notificando si la misma fue considerada o no válida. El tiempo máximo para enviar el acuse de recibido será de 3 días hábiles.

5.2.4.1 Validez de la queja

Tener en cuenta los siguientes aspectos que determinarían validez de la queja:

- Que se haya presentado en los tiempos estipulados por el OIN.
- Que la información contenida en la queja sea real.
- Que no sea de otro organismo de inspección.
- Por definición una queja puede ser interpuesta por un organismo relacionado. (Ver definición de queja en el numeral 6.5 de la norma ISO 17000).
- Que cuenten con un sustento sobre la insatisfacción en particular que origina la queja.
- Que su sustento no sea justificado o la justificación no sea válida como, por ejemplo: “No me parece que deba pagar el desplazamiento del ingeniero”.

5.2.4.2 Quejas interpuestas por organismos relacionados

Si la queja es interpuesta por una persona o empresa distinta de la que recibió el servicio de evaluación de la conformidad, se debe comunicar al cliente (persona o empresa) objeto de la queja sobre este asunto.

Cuando se encuentre que en el tratamiento de la queja se pueda ver afectado el principio de confidencialidad, se deberá obtener autorización escrita para la divulgación de información, en caso de no obtenerse, la queja podrá considerarse válida y ser tratada, pero sin comunicar información confidencial no autorizada.

5.2.5 Investigación del evento que originó la queja.

El Coordinador de SG -OIN realiza una investigación del motivo que dio origen a la queja, evaluando el proceso (s) y la (s) persona (s) que estuvieron involucradas da origen a la queja. Igualmente se toma toda la documentación concerniente del servicio que pueda aportar información para dar respuesta a la queja.

5.2.6 Definir actividades para la solución

El Coordinador de SG -OIN define las actividades para dar solución a la queja, asignando actividades, responsables de ejecución y fecha límite de acuerdo con la prioridad de la queja.

	TRATAMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES	PD-IN-003
		Versión: 2
		Fecha: 2024/04/04

En caso de aplicar se comunicará con el cliente el plan de acción a tomar para la solución de la queja manifestada, igualmente en caso de considerarse necesario se realizará el plan de acción en compañía del director técnico o el Gerente, en caso que el primero se encuentre involucrado en la causa que dio origen de la queja.

El tratamiento de las quejas deberá realizarse con personal diferente de quien haya sido objeto de la queja, por esto mismo si la queja se encuentra relacionada con actividades que hayan sido realizadas por el coordinador de SG -OIN la queja será tratada por el director técnico, así mismo cuando el director técnico se encuentre involucrado con la queja las actividades serán definidas por el Coordinador de SG -OIN.

5.2.7 Seguimiento, cierre y comunicación

El periodo máximo para enviar respuesta al cliente es de 10 días hábiles, contados a partir de la recepción del recurso, las quejas podrán ser respondidas por correo electrónico o correo certificado según se considere necesario.

5.2.7.1. Retroalimentación

Debido a que por requisitos de la norma ISO/IEC 17020:2012, es necesario que los procesos de quejas se resuelvan de forma constructiva, al momento de realizar el cierre de la queja, el encargado de la queja comunica al personal que esté relacionado con la causa que haya generado la misma las acciones que se tomarán para el cierre del mismo.

5.3 TRATAMIENTO DE QUE APELACIONES

5.3.1 Políticas del tratamiento de apelaciones

- Es responsabilidad del Coordinador de SG -OIN velar porque se dé respuesta oportuna a las apelaciones formuladas por los clientes dentro de los plazos establecidos.
- El proceso de apelaciones debe realizarse de forma imparcial, en este sentido, el personal involucrado no podrá participar en la toma de decisiones del proceso de tratamiento de apelaciones, sin embargo, en caso de considerarse necesario podrá participar con voz, pero sin voto.
- El OIN enviará al cliente la respuesta a su apelación en un plazo no mayor a 10 días hábiles después de acuse de recibido.
- El proceso de apelaciones no tiene ningún costo para el apelante.

	TRATAMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES	PD-IN-003
		Versión: 2
		Fecha: 2024/04/04

- Las apelaciones solo podrán ser interpuestas por personas o empresas que se les prestó el servicio de evaluación de la conformidad.
- Contra las decisiones que adopte el Comité de Apelación no procede nueva apelación.

5.3.2 Información al cliente (visibilidad)

El cliente tendrá acceso y conocimiento al mecanismo de apelaciones por los siguientes medios:

- Existe una descripción breve del procedimiento de apelaciones, esta se encuentra establecida en los documentos de reglas del servicio de inspección. Estos documentos se encuentran disponibles sin solicitud previa en la página web del **OIN**.
- Al iniciar los procesos de evaluación de la conformidad el personal que realiza las actividades de determinación comunica al usuario de los servicios del acceso a dicho mecanismo.
- todo el personal puede dar a conocer a los usuarios de los servicios de evaluación de la conformidad cuando se encuentren insatisfechos con el servicio.
- Los clientes pueden encontrar información del procedimiento de apelaciones ingresando a la página web del organismo

5.3.3 Recepción de la apelaciones y apelaciones (accesibilidad)

Las formas establecidas por el OIN para la recepción de apelaciones son:

- Por medio escrito ya sea correo electrónico o carta enviada a las instalaciones del OIN.

5.3.4 Validación de la apelación y acuse de recibida

El director técnico procede a realizar un análisis de la apelación recibida con el fin de verificar la validez de la misma.

Tener en cuenta los siguientes aspectos que determinarían validez de la apelación:

- Que se haya presentado en los tiempos estipulados por el OIN.
- Que la información contenida en la apelación sea real.
- Que no sea de otro organismo de inspección.

	TRATAMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES	PD-IN-003
		Versión: 2
		Fecha: 2024/04/04

- Por definición una apelación no puede ser interpuesta por un organismo relacionado. (Ver definición de apelación en el numeral 6.4 de la norma ISO 17000).
- Cuenten con un sustento técnico sobre el cual se base la apelación.
- Que su sustento no sea justificado o la justificación no sea válida, como por ejemplo, “No me parece que se deba inspeccionar ese ítem”, etc.

5.3.4.1 Apelaciones interpuestas por organismos relacionados

No son válidas apelaciones interpuestas por personas u organizaciones diferentes de quienes hayan recibido el servicio de evaluación de la conformidad, esto debido al concepto de apelación relacionado en la norma ISO/ 17000 dice que este recurso debe ser interpuesto por el “proveedor del objeto de evaluación de la conformidad”, en la norma ISO/IEC 17020 dice “Solicitud del proveedor del ítem de inspección”.

5.3.5 Recolección de toda la información del servicio que originó la apelación.

El Coordinador de SG -OIN realiza la recolección de toda la información del servicio de evaluación de la conformidad objeto de la apelación.

5.3.6 Realización del comité de apelaciones

El Coordinador de SG-OIN realiza la coordinación para la reunión del comité de apelaciones, en este comité se debe garantizar como mínimo la presencia de las siguientes personas:

- El coordinador de SG-OIN.
- Un técnico o profesional del OIN que realice actividades de inspección que no haya participado en el servicio objeto de la apelación. Esta persona actuará como experto técnico.
- El director técnico o el suplente, quien no ha participado en la revisión y decisión final de certificación

5.3.7 Decisión del comité de apelaciones

La decisión del comité de apelaciones puede ser:

- *Mantenimiento de la decisión:* Esta sucede cuando el apelante no puede demostrar que existió algún error en la decisión tomada.

	TRATAMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES	PD-IN-003
		Versión: 2
		Fecha: 2024/04/04

- *Aclaración de la decisión:* Esto sucede cuando se mantiene la decisión inicial, pero se deben dar argumentos adicionales o aclaratorios del porque se mantiene la misma.
- *Modificación de la decisión:* Esta sucede cuando el apelante demuestra por medio de su argumentación que la decisión tomada no fue la adecuada, en este sentido se puede realizar la modificación de la decisión tomada inicialmente, aunque no necesariamente será la solicitada por el apelante.

Las decisiones e investigaciones relativas a las apelaciones no deben dar lugar a ninguna acción discriminatoria.

5.3.8 Comunicación de la decisión

La comunicación de la decisión debe realizarse por medio escrito, mediante carta remitida por correo certificado, se debe enviar esto a más tardar 10 días hábiles después de validada la apelación.

6. CONTROL DE CAMBIOS

Fecha de Aprobación	Versión	Razón de Modificación
01-03-2023	1	Elaboración del Documento
04-04-2024	2	Ajuste de redacción general