

	PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES	Versión 01
		Página 1 de 4
		P-CORP-GES-04

1. OBJETIVO Y ALCANCE:

Establecer el procedimiento y los mecanismos por medio del cual se llevan a cabo las actividades para la recepción, evaluación y toma de decisiones, de las quejas y apelaciones radicadas a los Organismos Evaluadores de la Conformidad de la empresa **D.M.S SAS INSPECCIONES INDUSTRIALES**, describiendo así el Proceso de Quejas y Apelaciones.

Para efectos del presente Procedimiento, el término “QUEJA” será sinónimo del término “RECLAMO” presentado en la norma ISO/IEC 17065:2012.

2. DESARROLLO:

2.1 Acceso al Procedimiento:

Una descripción del proceso para el tratamiento de Quejas y Apelaciones estará disponible para cualquier parte interesada que lo solicite. Así mismo, en los acuerdos contractuales, en las Reglas del Servicio de Evaluación de la Conformidad y en la Página Web del Organismo, se encuentra una descripción de las etapas de recepción, evaluación y toma de decisiones de las quejas y apelaciones.

2.2 Confidencialidad:

La información sobre el cliente obtenida de fuentes distintas al cliente (por ejemplo, la obtenida a partir de la radicación de una queja o una apelación, y su tratamiento) será tratada como información confidencial.

2.3 Responsabilidad del Organismo sobre las quejas y apelaciones:

Toda decisión derivada del tratamiento de una queja o de una apelación, será tomada sólo por el personal autorizado – relacionado en el cuerpo del presente documento – y será comunicada al cliente únicamente por el Gerente o el Director de Calidad. De esa forma el Organismo se asegura de transmitir al cliente la decisión correcta.

Será responsabilidad de los Organismos Evaluadores de la Conformidad de la empresa **D.M.S SAS INSPECCIONES INDUSTRIALES**, registrar y rastrear las quejas y las apelaciones, así como las acciones que se han emprendido para resolverlas.

2.4 Definiciones y Abreviaturas:

2.4.1 Apelación: Solicitud presentada por el cliente del Organismo para reconsiderar la decisión tomada por el organismo de evaluación de la conformidad relacionada con el resultado de la inspección o certificación.

	PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES	Versión 01
		Página 2 de 4
		P-CORP-GES-04

2.4.2 Queja: Expresión de insatisfacción, diferente de una apelación, presentada por una organización o persona al organismo de inspección o certificación, relacionada con las actividades del organismo, para la que se espera una respuesta.

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

2.5 Recepción de quejas y apelaciones:

Todo funcionario que esté autorizado a tener contacto con el cliente del Organismo tiene la obligación de explicar el presente procedimiento a cualquier cliente cuando él le exprese alguna inconformidad o desacuerdo con respecto al servicio prestado o con respecto a la decisión tomada.

Para la radicación de las quejas y apelaciones, el cliente puede solicitar el **FORMATO PARA LA RADICACIÓN DE QUEJAS Y APELACIONES F-CORP-GES-10**, diligenciarlo y entregarlo en la oficina principal del Organismo. Este formato también podrá enviarse vía correo electrónico a la dirección de contacto que en el Acuerdo Contractual y en las Reglas del Servicio de Evaluación de la Conformidad se establezca.

El Asistente Administrativo de D.M.S SAS INSPECCIONES INDUSTRIALES debe asegurarse que los siguientes espacios dispuestos para el cliente se diligencien completamente:

- Información general
- Descripción detallada de la queja o apelación

Como constancia de la recepción de la queja o apelación se entrega al cliente el desprendible ubicado en la parte inferior del Formato, debidamente diligenciado. En caso que la Queja o Apelación sea enviada vía web, un correo de confirmación con la misma información presentada abajo deberá ser enviada.

Desprendible de Radicación de la Queja / Apelación	
Fecha Radicación:	ESPACIO PARA EL SELLO DEL ORGANISMO
No. de Propuesta Comercial:	
<hr/> Nombre del Funcionario que Recibe la Queja/Apelación	

Siempre que se diligencie el FORMATO PARA LA RADICACIÓN DE QUEJAS Y APELACIONES F-CORP-GES-10, el funcionario que recibe la solicitud de Queja o Apelación debe informar al Director de Gestión para que inicie inmediatamente el respectivo rastreo e investigación.

	PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES	Versión 01
		Página 3 de 4
		P-CORP-GES-04

2.6 Validación

Inmediatamente después de recibir una queja o una apelación, el Director de Gestión debe confirmar si la queja o la apelación se relaciona con las actividades de certificación o de inspección de las cuales es responsable e iniciar su tratamiento. Las quejas y apelaciones recibidas por el organismo, tendrán un consecutivo para su trazabilidad, el cual se registrará en el FORMATO PARA LA RADICACIÓN DE QUEJAS Y APELACIONES F-CORP-GES-10.

2.7 Investigación

La investigación y la identificación de causas son responsabilidad de un *Comité de Quejas y Apelaciones* conformado por el personal de cada Organismo, así:

- Director de Gestión
- El Director Técnico del Organismo que no participó en las actividades de evaluación de la conformidad que dieron origen a la queja o apelación
- Al menos un (1) Inspector o un (1) Auditor que no haya participado en las actividades de evaluación de la conformidad que dieron origen a la queja o apelación.

De requerirse el *Comité de Quejas y Apelaciones* puede solicitar asesoría de personas o entidades externas relacionadas, tales como asesores jurídicos externos, consultores de calidad, proveedores de servicios de mantenimiento o calibración de equipos, proveedores del software, etc.

Durante la etapa de Investigación, el Comité debe ser responsable de reunir y verificar toda la información necesaria para validar y tomar las decisiones.

2.8 Plan de acción

Como resultado de la investigación y la identificación de las causas, el *Comité de Quejas y Apelaciones* determinará las acciones necesarias para:

- a) Resarcir al cliente y eliminar así la inconformidad descrita en la queja
- b) Eliminar la causa de la queja
- c) Obtener de forma imparcial nueva información que permita evaluar el cumplimiento de los requisitos de la inspección o certificación, en el caso de apelaciones.
- d) Notificar al cliente oportunamente las decisiones.
- e) Implementar las acciones correctivas necesarias de acuerdo con el Procedimiento de acciones preventivas o correctivas.

El Plan de acción será aprobado por el Comité de Quejas y Apelaciones previo a la comunicación al cliente. Para garantizar que no existe conflicto de intereses, el personal que ha suministrado consultoría a un cliente, o ha sido empleado de un cliente, no debe ser utilizado por el organismo de certificación o inspección para revisar ni aprobar la resolución de un reclamo o una apelación para ese cliente durante de los dos (2) años siguientes a la terminación de la consultoría o el empleo.

	PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES	Versión 01
		Página 4 de 4
		P-CORP-GES-04

2.9 Seguimiento

El Director de Gestión deberá hacer seguimiento al cumplimiento de las acciones propuestas por el Comité de Apelaciones para resolver la Queja o Apelación. Si las acciones se han cumplido en el tiempo establecido, diligenciará el FORMATO PARA LA RADICACIÓN DE QUEJAS Y APELACIONES F-CORP-GES-10 marcando la correspondiente casilla “Cumplida”. En caso contrario deberá proponer en el mismo formato una nueva fecha, asegurando que se cumplen los tiempos de respuesta y solución establecidos en el numeral 2.10 del presente documento.

2.10 Comunicación con el cliente

Se empleará un tiempo máximo de respuesta para una queja o apelación de cinco (5) días calendario a partir de la recepción de la misma. Durante el tiempo de “seguimiento”, el Director de Gestión se comunicará vía telefónica con el cliente informando el progreso de las acciones.

Las acciones definidas por el Comité de Quejas y Apelaciones en el “Plan de Acción” deben cumplirse en un período máximo de tres (3) meses a partir de su radicación. Una vez las acciones se finalicen se notificará al cliente, dejando registro de dicha actividad de notificación en el FORMATO PARA LA RADICACIÓN DE QUEJAS Y APELACIONES F-CORP-GES-10.

3. CONTROL DE REGISTROS

Nombre del formato	Código	Lugar de Archivo del Formato Diligenciado	Tiempo de almacenamiento
Formato para la radicación de quejas y apelaciones	F-CORP-GES-10	AZ Registros	3 años