



QUEJAS Y APELACIONES

1. OBJETIVO

Establecer el procedimiento para recibir, evaluar y tomar decisiones sobre quejas y apelaciones.

2. ALCANCE

El procedimiento cubre desde la recepción de la comunicación, sea queja o apelación, hasta la implementación y el seguimiento a las no conformidades que puedan surgir.

3. RESPONSABILIDAD

RC CERTINSPECCIONES S.A.S., es responsable de las decisiones tomadas en todos los niveles, en el marco de este procedimiento.

El director de calidad es el responsable del cumplimiento de este procedimiento y de llevar el archivo de registro de quejas y apelaciones.

El gerente general es el responsable de firmar la respuesta que se le dé al cliente de la queja o apelación y en su ausencia será delegado por medio de acta.

Todo el personal del organismo de inspección es responsable de direccionar las quejas y/o apelaciones al correo electrónico calidad@rccertinspecciones.co

4. DEFINICIONES

Apelación. Solicitud que hace el proveedor del ítem de inspección al Organismo de Inspección para que reconsidere la decisión que tomó en relación con dicho ítem.

Queja. *Expresión de insatisfacción, diferente de la apelación, presentada por un cliente o una parte interesada en relación con las actividades de inspección, para la que se espera una respuesta.*

5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

5.1. GENERALIDADES

- Toda queja o apelación que se presente por un cliente debe ser contemplada dentro del proceso y no puede ser discriminatoria.
- RC CERTINSPECCIONES SAS es responsable de *todas las decisiones a todos los niveles del proceso de tratamiento de quejas y apelaciones. También asegura que el personal que toma decisiones e*

RC CERTINSPECCIONES S.A.S

Dirección: Calle 28A # 12-30, CCIAL Premier (Jumbo), Local J1022- Girardot - Cundinamarca

Celular 310 6273548 Correo: rccertinspecciones@gmail.com

www.rccertinspecciones.co

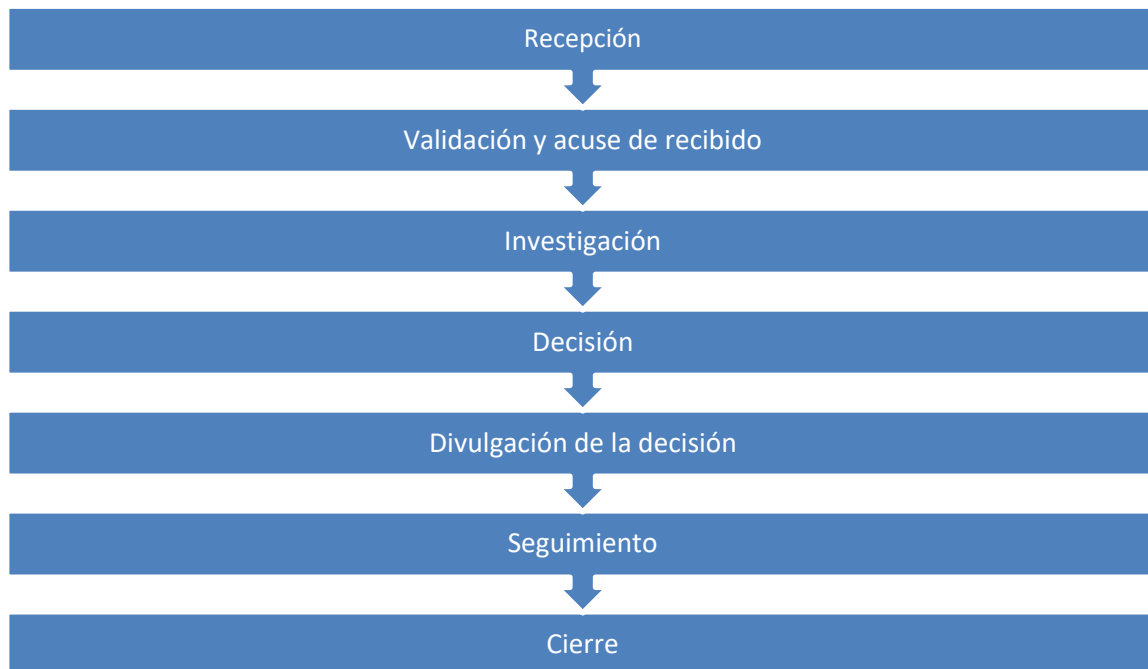


QUEJAS Y APELACIONES

intervienen en el proceso de tratamiento de quejas y apelaciones es diferente al que intervino en la decisión objeto de la queja o apelación.

- *RC CERTINSPECCIONES S.A.S., es responsable de reunir y verificar toda la información necesaria para validar la queja o apelación.*
- Se mantendrá pública mediante un registro los medios y tiempos para interponer quejas, apelaciones y/o sugerencias, y los tiempos de respuesta. De manera que esté disponible para las partes interesadas, en la oferta comercial entregada al cliente y publicada en la página www.rccertinspecciones.co
- *En ningún caso se reciben quejas o apelaciones anónimas.*
- Toda queja o apelación interpuesta al Organismo de Inspección deberá revisarse por la gerencia y colaborador que no haya intervenido en el proceso que presentó u originó la falla en el servicio. Si todo el personal técnico del organismo participo se contratará mediante contrato de prestación de servicio como asesor externo, un profesional con competencia RETIE O RETILAP según sea el caso para analizar dicho proceso en el caso de las apelaciones.

5.2 DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE QUEJAS Y APELACIONES



5.2.1 Recepción



QUEJAS Y APELACIONES

Para la recepción de las quejas o apelaciones se dispone de un registro a través de la página Web www.rccertinspecciones.co, donde se registra información básica para dar inicio al tratamiento de queja o apelación. Incluye: fecha, empresa, nombre y apellido de quien interpone la queja o apelación, cargo, dirección, ciudad, número de contacto, descripción de la queja o apelación y *soportes*.

En caso de recibir una queja o apelación de forma telefónica, el colaborador de RC CERTINSPECCIONES S.A.S., solicitará su formalización mediante correo electrónico calidad@rccertinspecciones.co o documento dirigido a RC CERTINSPECCIONES SAS.

Otras fuentes de recepción son correo electrónico calidad@rccertinspecciones.co, celular 310 6273548, personalmente en la calle 28A # 12-30, Centro Comercial Premier (Jumbo), Local J1022– Girardot – Cundinamarca.

Las quejas deben ser presentadas como máximo cinco (5) días hábiles siguientes a la insatisfacción con respecto al servicio prestado por el Organismo de Inspección y las apelaciones dentro del plazo de cinco (5) días hábiles contados a partir de la fecha de la entrega oficial del dictamen. Si transcurrido este término, el cliente no presenta el recurso de apelación, se dará por entendido que acepta la decisión sin lugar a posteriores reclamaciones.

RC CERTINSPECCIONES SAS., registra todas las quejas recibidas en el formato GG-FORM-08 CONSECUTIVO Y SEGUIMIENTO A QUEJAS Y/O APELACIONES. Este formato debe ser diligenciado por el director de calidad. En el momento de la radicación deben ser identificadas como RCQ-XXXX-AÑO para quejas y para las apelaciones RCAPE-XXXX-AÑO.

Toda la información contenida en las quejas y apelaciones deben ser tratadas bajo los compromisos de confidencialidad establecidos y firmados por el personal que interviene en el proceso. Adicionalmente se especifica que si se obtiene información sobre el cliente y la instalación a inspección por medio de fuentes distintas al cliente (por ejemplo, autoridades reglamentarias, entes de control entre otros) esta será tratada como información confidencial y se verificará la integridad de dicha información.

5.2.2 Validación y Acuse de recibido

El gerente general y/o el director de calidad deberán validar la información recibida contando con un plazo de tres (3) días hábiles para revisar si la queja o apelación cumple con los requisitos:

Validación de una queja:

- *Los datos del quejoso están completos: nombres completos, dirección de contacto física o dirección de correo electrónico, número de contacto.*
- *Se recibió dentro del plazo de cinco (5) días hábiles siguientes a la insatisfacción*
- *Se relaciona con actividades de inspección dentro del alcance del Organismo de Inspección.*

Validación de una apelación:

- *Los datos del apelante están completos: nombres completos, dirección de contacto física o dirección*

RC CERTINSPECCIONES S.A.S

Dirección: Calle 28A # 12-30, CCIAL Premier (Jumbo), Local J1022– Girardot - Cundinamarca

Celular 310 6273548 Correo: rccertinspecciones@gmail.com

www.rccertinspecciones.co



QUEJAS Y APELACIONES

- de correo electrónico, número de contacto.
- Se recibió dentro del plazo de cinco (5) días hábiles contados a partir de la fecha de la entrega oficial del dictamen
 - Se relaciona con el resultado (decisión) de la inspección dentro del alcance del Organismo de Inspección.
 - Incluye todos los soportes necesarios para soportar la apelación.
 - Si la apelación resulta incompleta, se solicita al apelante a que complementa la información otorgando dos (2) días calendario a partir de la fecha de la notificación.

En caso de que no sea viable, el director de calidad informa al quejoso o apelante vía email explicando las razones por las cuales no procede y se da por terminado el proceso. Se diligenciará el formato GG-FORM-08 Consecutivo y Seguimiento a Quejas y Apelaciones sin correcciones y acciones correctivas, solo se llevará la trazabilidad.

En caso de que sea viable la solicitud de queja o apelación, el director de calidad informa al solicitante vía email el número de consecutivo asignado, que es viable y los tiempos de respuesta. Diligencia el formato GG-FORM-08 Consecutivo y seguimiento a quejas y apelaciones, luego procede a comenzar con la siguiente etapa del proceso de tratamiento de quejas y apelaciones.

5.2.3 Investigación

Se investiga teniendo en cuenta la trazabilidad y evidencias aportadas, así como los datos que soportan el servicio y los registros de inspección.

La gerencia con el director de calidad y el director técnico realizan la investigación respectiva teniendo en cuenta la información, soportes y evidencias suministradas por el quejoso. Si el director técnico tuvo relación con el hecho, entonces quien participa es su suplente.

Se deberá comunicar los resultados de la investigación en un plazo máximo de tres (3) días hábiles contados desde la fecha de validación enviada por el director de calidad al quejoso.

Se continuará con el diligenciamiento del formato GG-FORM-02 QUEJAS Y APELACIONES incluyendo las correcciones, acciones correctivas, responsables y tiempos de cierre.

Las apelaciones estarán a cargo del comité de apelaciones responsable de la investigación y decisión, con personal que no haya participado en las actividades que dieron origen a la misma, incluyendo un director técnico asegurando que se preserven los principios de imparcialidad, independencia y confidencialidad para evitar acciones discriminatorias contra el apelante.

El comité de apelaciones estará conformado por el gerente de RC CERTINSPECCIONES S.A.S, director técnico, un inspector, el director de calidad y un asesor externo. Para esta designación se tendrá en cuenta que el personal que lo conforma no tenga conflicto de interés, es decir, que no haya participado en el ejercicio de inspección, en la revisión del informe y en la toma de la decisión.



QUEJAS Y APELACIONES

Las responsabilidades del comité de apelaciones:

- El comité de apelaciones se reúne tan pronto sea notificado de una apelación a una decisión tomada por el organismo de inspección.
- El comité revisa todos los requisitos, la situación presentada y determina las correcciones y acciones correctivas a tomar con los responsables y fechas de ejecución.
- La investigación queda consignada en el formato GG-FORM-02 QUEJAS Y APELACIONES.
- El comité de apelaciones debe comunicar los resultados de la investigación en un plazo máximo de diez (10) días hábiles contados desde la fecha de validación enviada por el director de calidad al apelante.
- La investigación y la decisión sobre las apelaciones no tendrá como resultado ninguna acción discriminatoria, asegurando la imparcialidad y transparencia de las decisiones tomadas en el comité de apelaciones.
- Durante la investigación de apelaciones se puede solicitar apoyo de otros expertos técnicos internos o externos o consultar a entidades externas en caso de requerirse.

Decisiones del comité de apelaciones:

1. Anulación de la decisión original: esto significa que la dirección técnica cambiará la decisión inicial.
- 2.. Decisión original confirmada: esto significa que la decisión que se está apelando está confirmada y no se cambiará.

Contra las decisiones tomadas por el comité de apelaciones no procede nueva apelación, sin embargo, a solicitud del apelante dentro de los tres (3) días hábiles siguientes al envío de la decisión, podrán ser aclaradas cuando contengan conceptos o frases que ofrezcan verdadero motivo de duda.

Notas:

- En caso de apelaciones que requieran ir a alguna instancia jurídica, los tiempos de solución de dicha apelación estarán sujetos a la misma instancia y podrían llevar semanas o meses dependiendo el caso.
- En caso de darse la eventualidad se notificará al cliente con el estado de seguimiento de dicho proceso.

5.2.4 Decisión

La decisión sobre las acciones a implementar dependerá de la causa de origen, lo cual generará en primera instancia la corrección inmediata y posteriormente se analiza la necesidad de establecer las acciones correctivas.

Todas las decisiones son aprobadas y firmadas por la gerencia general tan pronto se tenga la decisión del caso. En caso de ausencia, la gerente designará mediante acta de reunión la persona que la sustituye. Se responde por escrito al quejoso o apelante informando los resultados obtenidos y las medidas que se tomaron.

Si el apelante no está de acuerdo con la decisión tomada, podrá recurrir a una entidad de arbitraje.



QUEJAS Y APELACIONES

5.2.5 Divulgación de la decisión

Por escrito, se informa a quien haya presentado la queja y/o apelación del resultado y/o decisión del tratamiento de esta, así como la finalización formal del proceso, por medio de un comunicado oficial firmado por gerencia o a quien delegue, como organismo de inspección dentro de las 48 horas posteriores a la toma de decisión.

5.2.6 Seguimiento

El director de calidad lleva a cabo un seguimiento de las quejas y apelaciones recibidas y verifica la implementación de las acciones planteadas en los tiempos establecidos en el formato GG-FORM-02 Quejas y apelaciones.

Con el fin de evaluar la correcta implementación de este procedimiento, el director de calidad revisará los registros aplicables para cada caso con el ánimo de corroborar que se hayan implementado el procedimiento de forma correcta y completa. (respuesta en los tiempos propuestos, comunicación al cliente de las soluciones, resultados del comité, acciones correctivas).

Dentro de la información requerida para llevar a cabo la revisión por la dirección, el director de calidad debe presentar el informe sobre las quejas y apelaciones que dieron lugar en el periodo de la revisión y sobre las actividades ejecutadas en relación con las correcciones y acciones correctivas aprobadas.

5.2.7 Cierre

Se considera cerrada una queja y/o apelación cuando el quejoso o apelante no manifiestan por escrito el rechazo de la decisión en un plazo de cinco (5) días calendario posteriores a la divulgación de la decisión.

6. DOCUMENTACIÓN ASOCIADA

GG-FORM-02 QUEJAS Y/O APELACIONES

GG-FORM-08 CONSECUTIVO Y SEGUIMIENTO A QUEJAS Y APELACIONES

7. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Naturaleza del cambio	Descripción del cambio	Elaboró	Revisó	Aprobó	Fecha de Aprobación
01	Creación		Asesor Calidad	Asesor Calidad	Gerencia	2021-08-02



QUEJAS Y APELACIONES

02	Modificación	<ul style="list-style-type: none"> • 5.2.1. Recepción: se adiciona el siguiente texto: Adicionalmente se especifica que si se obtiene información sobre el cliente y la instalación a inspección por medio de fuentes distintas al cliente (por ejemplo, autoridades reglamentarias, entes de control entre otros) esta será tratada como información confidencial y se verificará la integridad de dicha información. 	Asesor Calidad	Asesor Calidad	Gerencia	2022-11-29
03	Modificación	<ul style="list-style-type: none"> • Se adiciona tabla de contenido automática • Se ajusta tabla de control de cambios, donde se adiciona descripción del cambio y fecha de aprobación. • En el numeral 3. responsabilidad se adiciona texto indicando direccionamiento de las quejas y/o apelaciones • Se establece un tiempo de 15 días hábiles para el tratamiento y respuesta de quejas y/o apelaciones • Se mencionan los medios por los cuales se pueden presentar las quejas y/o apelaciones • Se eliminan los formatos GG-FORM-02 FORMATO DE QUEJAS Y APELACIONES, GG-FORM-03 FORMATO DE INFORME QUEJAS Y APELACIONES, GG-FORM-08 FORMATO DE CONSECUTIVO Y SEGUIMIENTO A QUEJAS Y APELACIONES y se adiciona el formato GG-FORM-13 Atención de Quejas y/o Apelaciones • En los numerales 5.2.2.1 APELACIÓN y • 5.2.2.2 APELACIÓN Se adiciona texto "Si transcurrido este término, el cliente no presenta el recurso de apelación, se dará por entendido que entiende y acepta la decisión sin lugar a posteriores reclamaciones." y se adiciona la aplicación de Procedimiento GC-PROC-03 ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS 	Directora de Calidad	Directora de Calidad	Gerencia	2023-04-12



GG-PROC-02

QUEJAS Y APELACIONES

Versión: 04

Fecha 2023-09-25

Página 8 de 8

04	Modificación	Se alinea con el procedimiento control de documentos y registros, se incluye la descripción del proceso de quejas y apelaciones, se revisa el cumplimiento frente a la norma ISO/IEC 17020	Director de calidad	Director Técnico	Gerencia	2023-09-25
----	--------------	--	---------------------	------------------	----------	------------

Nota general a este documento: A menos que se especifique de otra manera, ninguna parte de este documento puede ser reproducida o utilizada de ninguna forma o por ningún medio electrónico o mecánico, incluyendo fotocopiado, almacenamiento o transmisión sin permiso escrito del responsable de calidad.

RC CERTINSPECCIONES S.A.S

Dirección: Calle 28A # 12-30, CCIAL Premier (Jumbo), Local J1022- Girardot - Cundinamarca

Celular 310 6273548 Correo: rccertinspecciones@gmail.comwww.rccertinspecciones.co