
NOMBRE DEL DOCUMENTO:

QUEJAS Y APELACIONES



FIRMA:

ELABORÓ: John González
CARGO: C de Calidad

REVISÓ: John González
CARGO: C de Calidad

APROBÓ: Jonnathan Jaramillo
CARGO: Representante Legal



QUEJAS Y APELACIONES

Código: PR-008

Fecha: 2025-03-19

Versión: 02

Página: 3 de 10

ESTRUCTURA PROCEDIMIENTO QUEJAS

1.	OBJETIVO	4
2.	ALCANCE	4
3.	DEFINICIONES	4
4.	DESARROLLO	5
4.1.	RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD.....	5
4.2.	TRAMITE DE QUEJAS	5
4.3.	TRAMITE DE APELACIONES	7
4.4.	COMITÉ DE QUEJAS Y APELACIONES	8
4.5.	INFORMES.....	9
4.5.	LITIGIOS	9
4.6.	ACCESO A LOS REGISTROS	9
5.	LISTA DE DOCUMENTOS RELACIONADOS	10
6.	LISTA DE DISTRIBUCION	10
7.	ANEXOS.....	10

QUEJAS

0. POLÍTICAS DE QUEJAS

- Toda queja o apelación que se presente por un cliente debe ser contemplada dentro del proceso y no puede ser discriminatoria.
- Toda queja o apelación que afecte el ítem de inspección o el resultado del proceso de inspección deberá revisarse por la gerencia y otro empleado que no haya intervenido en el proceso que presento u originó la falla en el servicio.
- El OEC es responsable de la decisión que se tome frente a quejas y apelaciones presentadas por deficiencias del servicio

1. OBJETIVO

Establecer el procedimiento a seguir para registrar y manejar las quejas y apelaciones realizadas al OEC

2. ALCANCE

Establecer la metodología que aplica el OEC para la gestión de quejas, apelaciones y litigios recibidos.

3. DEFINICIONES

- **Apelación.** Solicitud, presentada por un cliente, para reconsiderar cualquier decisión adversa tomada por el organismo de inspección con relación a su estado de inspección deseado.
- **Queja.** Expresión de insatisfacción, realizada por una persona o cliente, con respecto a las actividades del organismo de inspección, para la cual se espera respuesta.
- **Sugerencia.** Cualquier recomendación o comentario que se reciba en el OEC para la mejora de los servicios o actividades de la entidad.
- **Persona afectada.** Persona del OEC al que es dirigida alguna, apelación, queja, sugerencia o felicitación, ya sea de origen externa o interna.
- **Encargado de la atención.** Es el área o la persona asignada como responsable de responder al solicitante y asegurar los correctos resultados del seguimiento y la atención del asunto que se está reclamando.
- **Responsable de los seguimientos.** Es la persona asignada como titular y en su caso suplente para cada área de la entidad, para supervisar que se aplique este documento en su área y por el personal de su área, con base en lo especificado en su nombramiento y en el presente documento.

4. DESARROLLO

4.1. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

El Gerente, Coordinador de calidad, e inspectores del OEC de las áreas afectadas deben resolver las apelaciones y quejas que se lleguen a presentar.

	QUEJAS Y APELACIONES	Código: PR-008
		Fecha: 2025-03-19
		Versión: 02
		Página: 5 de 10

El Gerente y personal del OEC de las áreas afectadas deben tomar las consideraciones necesarias, para asegurarse que las apelaciones, quejas, sugerencias y felicitaciones que les atañen, sean atendidas y tomadas en cuenta para la mejora de procesos y servicios.

Los responsables asignados en cada área para atender apelaciones, quejas y sugerencias, deben cumplir con las funciones y responsabilidades descritas en este procedimiento, así como las indicadas en su nombramiento.

Los miembros del Equipo de Alta Dirección de la entidad, pueden tomar acuerdos y dictar medidas adicionales a las señaladas en este procedimiento, para contribuir a la efectiva atención y solución de las Apelaciones, Quejas y Sugerencias.

El comité de quejas y apelaciones tiene autoridad suficiente para analizar, admitir, estudiar, dar seguimiento y vigilancia, consultar, y concluir el procedimiento de apelaciones contra la resolución de un dictamen realizado por el área técnica.

La alta dirección del OEC es la encargada de supervisar la aplicación de este procedimiento para la atención y/o solución de apelaciones a proceso, quejas, sugerencias y felicitaciones, así como registrarlas en el formato F-027 (Solicitud y análisis de quejas, sugerencias y sugerencias) vigente, también es la encargada de emitir informes que señalan el estado que guardan las quejas y apelaciones.

4.2. TRAMITE DE QUEJAS

Recepción de quejas.

Las quejas son recibidas por cualquier vía (carta, e-mail, teléfono, página web o personalmente), siempre y cuando el responsable de la misma se identifique plenamente. Podrán ser presentadas en cualquier momento y deberán ser respecto a las actividades del organismo de inspección.

En el caso de que la queja sea planteada en forma verbal, se solicitará posteriormente su documentación escrita a los efectos de dar curso a la queja presentada.

Este formulario ser llenado en el campo o en las instalaciones del OEC por director técnico, asistente administrativo o gerente del OEC que reciba la queja y entregado a la gerencia, que le asigna un número y lo incorpora en el registro de quejas, F-027. Las quejas deben ser numeradas.

Todas las quejas deben ser tratadas bajo los compromisos de confidencialidad establecidos y firmados por el personal que interviene en el proceso, cuando esta no sea presentada por el usuario contratante se deberá informar al mismo y contar con autorización de este para divulgar en caso de aplicar información confidencial sobre el proceso.

El OEC está en la obligación de presentar todos los documentos relacionados; recibidos o producidas por el proceso de inspección, ya sea durante la vigencia de la acreditación, o fuera de ella producto de una actividad relacionada con una investigación, la cual puede ser realizada por el ente de acreditación o una autoridad legal

VALIDACIÓN DE LA QUEJA

La validación de una queja se realiza de la siguiente forma:



QUEJAS Y APELACIONES

Código: PR-008

Fecha: 2025-03-19

Versión: 02

Página: 6 de 10

Mala atención por parte de empleados del OEC:

Inicialmente se valida que la información suministrada por el usuario

Se realiza un estudio de lo que enuncia el usuario del servicio y se compara con los datos o hechos que describen los empleados frente al suceso y con base en la información; la gerencia realizara un comité para revisar si se tiene o no justificación y en caso de la existencia de una NO conformidad del servicio realizar una acción correctiva basada en la metodología de análisis de causa raíz. En muchos casos si es posible ir al sitio inspeccionado para validar la queja o reclamo.

Daño en el ítem inspeccionado (residencia): todo daño en una residencia bienes u otros se contrasta de la siguiente forma; se debe ir al sitio y se compara con las evidencias relacionadas por el inspector.

Confidencialidad, imparcialidad: en caso de presentarse fallas en la confidencialidad o integridad del servicio, estas deben estar sustentadas con hechos físicos y deberá ser evaluada in situ para poder realizar el análisis de la posible falla presentada.

SOPORTE DE REGISTROS PARA LA VALIDACIÓN DE LA QUEJA

Toda queja debe estar debidamente soportada por el formato de recepción y análisis de quejas F-027, donde deben contener el nombre del usuario, dirección del predio, numero de informe de inspección y además se debe reunir toda la información que es pertinente para la validación de la queja.

SEGUIMIENTO DE LAS QUEJAS Y SUS ACCIONES

Toda queja que sea aceptada por el OEC deberá tener un análisis de causa y se registrara en el formato de acciones correctivas, además se dejaran las acciones en el formato de solicitud y análisis de quejas.

El análisis de causas y el establecimiento del plan de acción no pueden superar los 10 días hábiles.

Su seguimiento se realiza en la matriz de quejas y apelaciones hasta su cierre. Formato F-071

COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE

Toda queja deberá ser atendida de buena forma por el personal del OEC, teniendo como principio que cualquier insatisfacción frente al servicio nos sirve para mejorar de acuerdo a nuestra política de calidad, y en caso que sea posible se debe informar al cliente por email o por correo certificado que el proceso del tratamiento de la queja finalizo.

SI NO CONOCEMOS EL ERROR, NO PODEMOS EVITAR QUE SE VUELVA A REPETIR, SI NO SABEMOS PORQUE SE HA PRODUCIDO, NO PODREMOS EVITAR QUE SE VUELVA A PRODUCIR.

4.3 TRAMITE DE APELACIONES

Recepción de apelación

En todo caso las apelaciones son recibidas de forma escrita, acompañada de los soportes correspondientes, por cualquier vía (carta, fax, e-mail, página web o personalmente en las instalaciones de CRG) podrá ser presentada únicamente por el usuario contratante del servicio y responsable de la instalación, máximo tres (03) días calendario posterior a la visita, teniendo en cuenta los principios de modo y lugar bajo los cuales se realizan las inspecciones. Pasado este tiempo no será procedente sin embargo CRG realizara su recepción y análisis.

	QUEJAS Y APELACIONES	Código: PR-008
		Fecha: 2025-03-19
		Versión: 02
		Página: 7 de 10

El OEC registra todas las apelaciones recibidas en el formulario F-027, recepción y seguimiento de quejas y apelaciones de clientes. Este formulario debe ser llenado en el campo por director técnico, asistente administrativo o gerente del OEC que reciba la queja y entregado a la gerencia, que le asigna un número y lo incorpora en el registro de quejas, F-027.

Las apelaciones deben ser numeradas por el coordinador de calidad o dirección técnica.

Todas las apelaciones deben ser tratadas bajo los compromisos de confidencialidad establecidos y firmados por el personal que interviene en el proceso.

El OEC está en la obligación de presentar todos los documentos relacionados; recibidos o producidos por el proceso de inspección, ya sea durante la vigencia de la acreditación, o fuera de ella producto de una actividad relacionada con una investigación, la cual puede ser realizada por el ente de acreditación o una autoridad legal

Validación de la apelación

Teniendo en cuenta que la apelación es la no conformidad del cliente sobre el resultado del proceso de inspección, la validación se realiza de la siguiente forma:

1. Se revisa el informe de resultados y las inconsistencias que el cliente cree que presentan desviación o inconformidad.
2. Teniendo en cuenta la desviación, se revisa frente a la resolución 90902 (NTCs Aplicadas al proceso), cual es el criterio que presenta desviación.
3. El director técnico o supervisor pregunta cómo se desarrolló la prueba al inspector.
4. Si el director técnico tiene dudas frente al resultado emitido, con previa autorización de la gerencia, cumpliendo el numeral 7.6.4 de la norma NTC ISO/IEC 17020:2012, puede ir al sitio inspeccionado con otro inspector a realizar otra vez la inspección.
5. Debe realizar la comparación de los resultados del informe realizado frente a la nueva inspección de forma individual y revisar si estos presentan concordancia o desviación; el resultado se deberá comunicar al cliente por escrito.
6. Todo el proceso de apelación debe haberse documentado en el formato de solicitud y análisis de quejas, reclamos y apelaciones.

Soporte de registros para la validación de la apelación

Toda apelación debe estar debidamente soportada por el formato de recepción y análisis de quejas y apelaciones, donde deben contener el nombre del usuario, dirección, número de informe, además se debe reunir toda la información que es pertinente para la validación de la apelación.

Seguimiento de las apelaciones y sus acciones

Toda apelación que sea aceptada por el OEC deberá tener un análisis de causa y se registrará en el formato de acciones correctivas, además se dejarán las acciones en el formato de solicitud y análisis de quejas, reclamos y apelaciones.

El análisis de causas y el establecimiento del plan de acción no pueden superar los 10 días hábiles.

	QUEJAS Y APELACIONES	Código: PR-008
		Fecha: 2025-03-19
		Versión: 02
		Página: 8 de 10

Su seguimiento se realiza en la matriz de quejas y apelaciones hasta su cierre.

4.4 COMITÉ DE QUEJAS Y APELACIONES

Objeto básico: Revisar los resultados de las actividades de evaluación de la conformidad sobre las inspecciones realizadas o el servicio y dar un concepto de aceptación o rechazo sobre las apelaciones y quejas recibidas.

Funciones principales y responsabilidades:

- Desarrollar, en conjunto con el Coordinador de Calidad, los planes de trabajo y programas de acción que contemple todas las actividades correspondientes a estudio y validación de las quejas recibidas.
- Apoyar en forma integral a la gerencia, en los temas relacionados al proceso de quejas y apelaciones
- Ser el enlace entre la dirección técnica y el cliente; inspectores y de toda otra parte interesada identificada en las actividades normales de la Dirección.
- Cumplir y hacer cumplir las Disposiciones, Reglamentos, Normativas y Procedimientos vigentes del Organismo, por los funcionarios asignados a su cargo.
- Revisar las solicitudes y verificar los cambios a determinar en el sistema de calidad y su documentación debido a las quejas y apelaciones presentadas.
- Evaluar las solicitudes de certificación y determinar los alcances del servicio prestado.
- Realizar la medición de los indicadores de gestión con respecto a las quejas y apelaciones y realizar el informe para la revisión por la dirección, sobre las quejas y apelaciones.

Evaluación de competencias: (Mínimo dentro del equipo de trabajo uno o más deben tener la siguiente formación).

Estudios básicos: No se requiere.

Integrantes: Gerencia, director del organismo, inspector, Coordinador de Calidad o suplente y asistente administrativa.

Formación específica:

- Norma NTC ISO IEC 17020:2012
- Conocimientos de algunas de las normas relacionadas a evaluación de la conformidad.
- Manejo de Herramientas informáticas: procesador de texto y planilla electrónica, presentaciones, correo electrónico, internet.

Desarrollo del comité

El comité de apelaciones y quejas está conformado por personas independientes al problema llámese queja o apelación.

El comité de apelaciones y quejas debe reunirse en un tiempo no mayor a 6 días para dar su dictamen.



QUEJAS Y APELACIONES

Código: PR-008

Fecha: 2025-03-19

Versión: 02

Página: 9 de 10

Las quejas o apelaciones que puedan afectar la continuidad del servicio como fallas en la infraestructura, fallas en el proceso de inspección, o atención sobre el servicio (se contempla el tiempo de respuesta en el tiempo, anteriormente mencionado).

Para los casos en los que se requiere realizar una validación en terreno, se programara de acuerdo con la disponibilidad del cliente y se asignara la visita al Jefe de equipo y/o Supervisor, en ningún caso las validaciones serán realizadas por la persona que actuó en los hechos que generaron la reclamación

4.5 INFORMES SOBRE LAS QUEJAS Y APELACIONES

El responsable de calidad elabora un informe anual conteniendo un análisis estadístico de las quejas, y apelaciones abarcando su naturaleza y frecuencia, que es analizado por la gerencia y dirección técnica.

Dicho informe será utilizado como documentación de apoyo en las Revisiones del Sistema de Gestión de la Calidad.

4.6 LITIGIOS

El Gerente recibe y traslada a la asesoría legal la documentación recibida relacionada a los litigios e informa a los accionistas de la situación presentada. La asesoría legal asesora a la Gerencia, para decidir las acciones a tomar.

Los litigios serán resueltos por los órganos e instancias legales que correspondan.

4.7 ACCESO A LOS REGISTROS

Tiene acceso a los registros de quejas, apelaciones y litigios el personal que se detalla en el documento PR- 008 Control de documentos. Cuando una autoridad legal requiera información sobre algún aspecto tratado en el presente procedimiento, se comunicará al interesado que esta información está siendo remitida a una autoridad en cumplimiento de disposiciones legales.

Se debe tener en cuenta los siguientes aspectos para la validación de la queja o apelación

CLASIFICACIÓN	DESCRIPCIÓN
PETICIÓN	Programar visita
	Copia informes o certificados de inspección
	Información del proceso
QUEJA	Daños ocasionados durante la inspección
	En desacuerdo con el valor del servicio de inspección
	Inconformidades con el proceso de inspección
	Informe o certificado sin grabar en tiempo establecido
	Mala actuación de funcionario
	Visita incumplida
APELACIÓN	En desacuerdo con el resultado de la inspección



QUEJAS Y APELACIONES

Código: PR-008

Fecha: 2025-03-19

Versión: 02

Página: 10 de 10

5. LISTA DE DOCUMENTOS RELACIONADOS

COD	NOMBRE	RESPONSABLE	TIEMPO DE RETENCIÓN	UBICACIÓN	FORMA DE ARCHIVO
F-027	RECEPCIÓN DE QUEJAS	COORDINADOR DE CALIDAD	5 AÑOS	SECRETARÍA	CRONOLÓGICO
PR-006	ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS	COORDINADOR DE CALIDAD	5 AÑOS	ARCHIVO DE GESTIÓN DE CALIDAD	CRONOLÓGICO
F-071	SEGUIMIEnTO A QUEJAS Y APELACIONES	COORDINADOR DE CALIDAD	5 AÑOS	ARCHIVO DE GESTIÓN DE CALIDAD	CRONOLÓGICO

6. LISTA DE DISTRIBUCION

COPIA N°	CARGO	UBICACIÓN
1	COORDINADOR DE CALIDAD	ARCHIVO DE GESTIÓN DE CALIDAD

7. ANEXO

No aplica