 CertiEléctricas	TRATAMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES		Versión: 03
			Código: PCE-GC-03
			Vigencia: 2020-10-21
	Revisó: Gerente		Aprobó: Director de Calidad

1. OBJETIVO

Determinar las actividades a desarrollar para atender las quejas y apelaciones presentadas por los clientes y partes interesadas durante la prestación del servicio de Inspección.

2. ALCANCE

Aplica para todas las quejas y apelaciones presentadas a **CERTIELECTRICAS S.A.S.** por los clientes que solicitan los servicios o por cualquiera que directa o indirectamente se pueda sentir afectado por las actuaciones del Organismo de Inspección.

3. RESPONSABILIDAD

Se describen en el punto 6. Descripción del procedimiento.

4. DEFINICIONES

- **Apelación:** Solicitud del cliente del ítem de inspección, al organismo de inspección de reconsiderar la decisión que tomó en relación con dicho ítem.
- **Partes Interesadas:** Son personas o Entidades que tienen relación con el Organismo de Inspección Ej: Socios, Aliados Estratégicos, EPM.
- **Queja:** Expresión de insatisfacción, diferente de la apelación, presentada por un cliente o parte interesada relacionada con las actividades de dicho organismo, para las que se espera una respuesta.
- **Satisfacción del cliente:** Es la percepción del cliente respecto al grado en que se han cumplido sus requisitos o expectativas.
- **No conformidad:** Es un incumplimiento de un requisito.
- **Corrección:** Es la acción tomada para solucionar el caso de QA en particular.
- **Acción correctiva:** Es una acción tomada para eliminar las causas de una no conformidad detectada u otra situación indeseable. Es diferente a "Corrección" mediante la cual sólo se elimina o repara la no conformidad detectada, no su causa.

5. GENERALIDADES

El Director de calidad realiza el análisis e indicadores de gestión de las quejas y apelaciones que se hayan presentado.

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO


6.1. COMUNICACIÓN

El procedimiento de quejas y apelaciones, se tiene publicado en la página web del organismo de inspección www.certielectricas.com con el fin que las partes interesadas tengan acceso al mismo.

6.2. APELACIONES

6.2.1. RECEPCION DE APELACIONES:

- Cuando un cliente se encuentra insatisfecho con las decisiones tomadas por **CERTIELECTRICAS S.A.S** puede presentar una apelación manifestando su inconformidad, la cual se debe interponer dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al recibo de la notificación de la decisión tomada, si transcurrido este plazo, el cliente no presenta el recurso, se entiende que acepta la decisión sin lugar a posteriores reclamaciones.
- Las apelaciones pueden ser presentadas en cualquier forma: Por escrito en el formato FCE-GC-09 Quejas y apelaciones o en cualquier tipo de registro, vía telefónica (estas se registran por quién recibe la llamada), vía fax, por e-mail, o personalmente.

 CertiEléctricas	TRATAMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES	Versión: 03
		Código: PCE-GC-03
		Vigencia: 2020-10-21
	Página 2 de 4	
Revisó: Gerente		Aprobó: Director de Calidad

6.2.2. REGISTRO DE APELACIONES

- El Organismo registra la fecha de la apelación y entrega copia al cliente cuando sea presentada personalmente en las oficinas de CertiEléctricas.
- Al registrar la apelación se debe enviar e-mail para dar ACUSE DE RECIBIDO al cliente, para que a él le quede claro la fecha en que el OI se enteró de su apelación y de cuánto tiempo dispone para dar tratamiento a la apelación.
- Quien recibe la apelación, solicita al Director de Calidad el formato FCE-GC-09 Quejas y apelaciones para registrar la apelación y la remite inmediatamente al Gerente de **CERTIELECTRICAS S.A.S.**

6.2.3. TRATAMIENTO Y CIERRE DE APELACIONES

- El Director de Calidad tiene la responsabilidad de iniciar la investigación respectiva; para el efecto informa al gerente la necesidad de investigar una apelación. Y recopila toda la información sobre el caso en particular.
- El Gerente en compañía del Director de Calidad y el Director Técnico dentro de un plazo de 8 días hábiles, analiza el concepto de la apelación para lo cual se remite a los informes y registros pertinentes que tienen relación con el caso, realiza las consultas al apelante que pueden llegar hasta una audiencia, consulta con el inspector o inspectores involucrados y con las instancias que sea necesario para lograr una total ilustración sobre el caso.
- Con la finalidad de garantizar la Independencia e imparcialidad de las personas en la investigación de una Queja o Apelación, si entre lo involucrados o implicados se encuentra el Gerente, Director de Calidad o Director Técnico, este o estos no podrán hacer parte del comité evaluador de dicho evento y solo podrá actuar para la explicación y aclaración de hechos.
- De ser necesario se envía a un inspector (diferente al que realizó la primera actividad de inspección) para verificar la instalación objeto de la apelación, con el fin de recolectar más información del caso y poder verificar si es justificable o no la apelación interpuesta.
- Se revisan casos de apelaciones similares, los resultados y las acciones tomadas para resolverlas.
- El Gerente presenta la información recolectada a la Junta Directiva, quien, a partir de ésta, y la adicional que considere necesaria, toma la decisión del caso.
- El Director de Calidad se encarga de enviar al apelante los avances del estudio de la apelación.
- La decisión final es comunicada por el gerente mediante oficio. Independiente del resultado de la investigación el Director de Calidad diligencia el formato FCE-GC-010 Matriz de seguimiento de Acciones Correctivas, Preventivas y de mejora para evitar que se presenten o se propicien situaciones similares en el futuro.
- **CERTIELECTRICAS SAS** no tomara ninguna acción discriminatoria, represaría, llamados de atención a ningún inspector al cual se le genere alguna apelación a su proceso de apelación.
- El Director de Calidad se encarga de verificar el cumplimiento de los términos dentro del proceso, y hace seguimiento a las acciones planteadas dentro de los plazos establecidos.
- La respuesta a una apelación no debe superar los 15 días hábiles.
- El Director de Calidad guarda un informe con el registro del tratamiento dado a la apelación, los resultados y las decisiones tomadas.

- La presentación, investigación y decisión relativa a las apelaciones no da lugar a acciones discriminatorias contra el apelante.
- Si el apelante considera que subsiste la vulneración de sus derechos puede llevar su caso ante el Organismo Nacional de Acreditación, ONAC, encargado de la vigilancia y seguimiento a los Organismos de Inspección.

6.3. QUEJAS

6.3.1. GENERALIDADES

- Cuando un cliente se encuentra insatisfecho con alguna actuación del Organismo de Inspección puede presentar una queja manifestando su inconformidad.
- Las quejas son tratadas con confidencialidad, y se determina junto con el cliente y el reclamante si se hace público el tema de la queja y su resolución.

6.3.2. RECEPCION DE QUEJAS

- Las quejas pueden llegar por vía telefónica, e-mail, fax, por escrito, pagina web o personalmente.

6.3.3. REGISTRO DE QUEJAS

- El empleado que reciba la queja del cliente es responsable de diligenciar el formato FCE-GC-09 Quejas y apelaciones; registrando la información general del cliente, la identificación de la inconformidad o sugerencia y tratamiento inicial, en caso de tener dudas solicita apoyo al Director de calidad para el registro de la información en el formato respectivo.
- Al registrar la queja se debe enviar e-mail al cliente para dar el ACUSE DE RECIBIDO, de esta manera el cliente queda enterado de la fecha en que el OI se enteró de su queja y de cuánto tiempo dispone para dar tratamiento.

6.3.4. TRATAMIENTO Y CIERRE DE QUEJAS

- Las quejas son recopiladas por el Director de calidad, quien representa al Gerente General para definir la solución.
- La solución de las quejas queda registrada en el formato FCE-GC-09 Quejas y apelaciones en un tiempo establecido de (8) días hábiles.
- El Director de calidad es responsable de informar al cliente la solución definida y realizar la verificación final de la satisfacción del cliente mediante llamada telefónica o e-mail.
- El Director de calidad es responsable de evaluar cuales casos de quejas ameritan definir acción correctiva, preventiva o de mejora.
- Si la queja interpuesta se refiere a un maltrato o mal servicio de parte de algún miembro del organismo de inspección, una tercera persona hará la investigación y analizara pruebas (de ser presentadas); la(s) persona(s) objeto de la queja sólo intervienen para explicar y/o aclarar los hechos por los cuales se deriva la queja.

6.3.5. QUEJAS DE INSPECCIONES CERTIFICADAS

- Cuando se presenta una queja en una instalación certificada se informa al propietario de la misma en un plazo máximo de cinco (8) días hábiles.
- Se envía un inspector a verificar la instalación objeto de la queja a fin de que se pueda dar una respuesta oportuna al quejoso y se emprenden las acciones pertinentes las cuales pueden llegar hasta la cancelación del dictamen si se comprueba la introducción de modificación que afecten la seguridad de dicha instalación.

• QUEJAS DE TERCEROS SOBRE PROCESOS DE INSPECCION



TRATAMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES

Versión: 03

Código: PCE-GC-03

Vigencia: 2020-10-21

Página 4 de 4

Revisó: Gerente

Aprobó: Director de Calidad

Cuando el organismo de inspección, reciba información relacionada con un proceso de inspección proporcionada por cualquier otra parte diferente del cliente, debe verificar dicha información y tratarla como confidencial para tomar las acciones correspondientes.