

1. OBJETIVO

Establecer la metodología y responsabilidades para la recepción, validación, investigación, decisión y seguimiento a las quejas y apelaciones presentadas al organismo de inspección y laboratorio en el desarrollo de sus actividades y la prestación del servicio.

2. ALCANCE

Aplica desde la recepción de la queja o apelación hasta la información de la respuesta y/o decisión, incluyendo las actividades de validación, investigación, seguimiento, registro y definición de acciones en caso de que se requiera.

3. DEFINICIONES

Apelación: Solicitud del proveedor del objeto de evaluación de la conformidad al organismo de evaluación de la conformidad de reconsiderar la decisión que tomó en relación con dicho objeto.

Queja: Expresión de insatisfacción, diferente de la apelación presentada por una persona u organización a un organismo, relacionada con las actividades de este, para la que se espera una respuesta.

Acción correctiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada

Servicio al Cliente (SAC): Interacción entre el organismo y el cliente a lo largo del ciclo de vida del servicio.

Quejoso: Persona o entidad que presenta una queja o apelación al organismo.

Comité de Quejas y Apelaciones: Responsables de revisar los resultados de la investigación y tienen la autoridad de definir las decisiones sobre las apelaciones.

4. RESPONSABILIDADES

El analista de mercadeo es el responsable de la revisión y seguimiento de las quejas y apelaciones.

El comité de quejas y apelaciones, responsable de la toma la decisión y respuesta de las quejas y apelaciones.

Analista de servicios al cliente y/o analista de mercadeo, responsable de la recepción y respuesta de las quejas y/o apelaciones al cliente.

5. DESCRIPCIÓN DEL DOCUMENTO

5.1 Recepción de la queja o apelación

Las quejas podrán ser recibidas por medio de cartas, e-mail, página web, mensajes de texto, audios o personalmente, las apelaciones se reciben a través de un comunicado oficial por escrito emitido por el cliente. estas son atendidas por el analista de mercadeo quien registrara la queja en el formato GM-FR-16 Quejas o apelaciones, y asignara un numero consecutivo de servicio

Todos los miembros del organismo tienen la responsabilidad del analista de mercadeo acerca de las quejas y apelaciones conocidas a través del correo sac@retieingenieriaygestion.com.

El tiempo establecido para presentar apelaciones por el cliente es de 10 días hábiles después de la entrega del certificado y/o dictamen o en cualquier momento del proceso de inspección o calibración

En caso de que la queja sea hacia la persona que las administra o al área comercial, se debe informar al área de calidad para revisar el tratamiento que se le dará a la misma.

Todas las solicitudes conforme a la prestación del servicio y sobre los resultados de las actividades de calibración o inspección, de igual forma serán recibidas y tramitadas por la Analista SAC

5.2. Tratamiento de quejas o apelaciones.

El analista SAC revisa la queja o apelación para validar si está relacionada con las actividades de evaluación de la conformidad con el fin de determinar si procede o no, recopilando y verificando toda la información necesaria para validarla.

En caso de no proceder la queja o apelación, informarán al cliente las razones bajo el mismo consecutivo asignado en el momento de la recepción de la misma vía correo electrónico y se dará por terminado el proceso de atención.

Esta es registrada en el formato GM-FR-17 Control de registro y seguimiento de quejas y apelaciones, con el fin de realizar la asignación de consecutivo e información correspondiente a la misma.

El analista SAC, informa al reclamante el acuso de recibido por medio de correo electrónico con el consecutivo asignado. Adicionalmente se indicará que el proceso a seguir es analizar la situación presentada y en cuanto se tenga una respuesta esta será enviada.

El analista SAC, realizar la investigación en conjunto con el comité de quejas y apelaciones, con la información que permita al comité la validación de la queja o apelación y la toma de decisiones pertinentes.

Los resultados de la investigación son registrados el formato GM-FR-17 Control de registro y seguimiento de quejas y apelaciones, y se almacenará la documentación y registros que sean necesarios y pertinentes para el análisis por parte del Comité de Quejas y Apelaciones. La investigación puede incluir entre otros, los registros, los descargos por parte del personal involucrado, las grabaciones, etc.

En el caso de apelaciones, para dar solución a la misma se debe garantizar que la persona no ha participado, revisado o aprobado el proceso, por el cual se interpuso la queja o apelación.

Una vez realizada la investigación y agotadas todas las fuentes que sustenten las causas de la quejas o apelaciones presentada, el comité de quejas y apelaciones analizará la información y tomará las decisiones pertinentes y coherentes con el problema presentado, estas son entregadas al analista de mercadeo para que realice la respuesta formal al quejoso.

Así mismo el comité de quejas y apelaciones evaluará la necesidad de establecer correcciones de acuerdo con el procedimiento de acciones correctivas, preventivas y de mejora GQ-PR-07.

5.3. Envío de respuesta al cliente.

Una vez conocida la decisión por parte del comité de quejas y apelaciones, el analista de mercadeo elabora la notificación de respuesta hacia el quejoso por comunicación escrita y enviada por medio del correo electrónico. Para quejas el tiempo máximo de respuesta a la decisión tomada por el Comité de Quejas y Apelaciones notificando al cliente son 10 días hábiles, para apelaciones el tiempo máximo de respuesta son 15 días hábiles.

Se deja registro de la comunicación en el formato GM-FR-17 Control de registro y seguimiento de quejas y apelaciones, en la columna descripción de seguimiento.

5.4. Seguimiento quejas y apelaciones

El analista de mercadeo realiza seguimiento semanal a las queja y apelaciones abiertas y se registran en el formato GM-FR-17 Control de registro y seguimiento de quejas y apelaciones.

Según el resultado de los seguimientos se informará al Comité de Quejas y Apelaciones las quejas que se reportan sin avances, fuera de los tiempos de respuesta o sin respuesta final, para tomar una decisión al respecto.

5.5. Generalidades

En ningún caso las investigaciones y decisiones relativas a las quejas o apelaciones dará lugar a ninguna acción discriminatoria hacia el personal interno o el quejoso, el comité de quejas y apelaciones es el responsable de velar por que esta condición se cumpla.

La naturaleza, funcionamiento, duración, funciones y principios de actuación del comité de quejas y apelaciones se encuentran definidos en el comité de quejas y apelaciones GM-MN-01.

El comité será responsable de revisar los resultados de la investigación y tendrá la autoridad de definir las decisiones sobre las quejas y apelaciones, las cuales quedarán definidas en el formato control de registro y seguimiento de quejas y apelaciones GM-FR-17, y serán informadas el analista de mercadeo para la respectiva comunicación al cliente.

Las quejas y apelaciones se registran en el formato control de registro y seguimiento de quejas y apelaciones GM-FR-17, para que en el análisis periódico se determinen posibles acciones preventivas en caso de ser una situación repetitiva.

6. FORMATOS

GM-FR-16 Recepción quejas y apelaciones.

GM-FR-17 Control de Registro y Seguimiento de quejas y apelaciones.

7. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN / FECHA	MODIFICACIÓN REALIZADA
01 2022-04-18	Actualización codificación RIG-PC-01 a GM-PR-02 Actualización responsabilidades
02 2022-06-29	Se incluyo, no solo se puede apelar al entregar el certificado o dictamen si no el proceso de servicio de calibracion o inspección Actualización de responsabilidades
03 2023-10-19	Actualización de codificación del procedimiento Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora mencionado en el numeral 5.2. Cambio del responsable del proceso de mercadeo. Se asignan los tiempos máximos de respuesta de la decisión tomada para la queja y/o apelación notificando al cliente, numeral 5.3. Envío de respuesta al cliente.

8. APROBACIÓN

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Vanesa Orrego Analista de Calidad	Guillermo Sáenz Director Calidad	Fernando Castañeda Gerente General