



PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES

SELLO DE CONTROL

CÓDIGO

PR-009

FECHA DE ACTUALIZACIÓN

2021-02-01

VERSIÓN

2

NUMERO DE PÁGINA

1 de 6

HOJA DE CONTROL DE CAMBIOS AL DOCUMENTO

PAG	MODIFICACIÓN	FECHA	REVISO	APROBO
3	Se discrimino el registro F-030 y cambio la redacción	01-02-2021	Daniel Poveda	Fabio García

ELABORO: Oscar Ramirez	REVISO: Daniel Poveda	APROBO: Fabio García
FIRMA:	FIRMA	FIRMA
FECHA: 01/02/2021	FECHA: 01/02/2021	FECHA: 01/02/2021



PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES

SELLO DE CONTROL

CÓDIGO

PR-009

**FECHA DE
ACTUALIZACIÓN**

2021-02-01

VERSIÓN

2

**NUMERO DE
PÁGINA**

2 de 6

1. OBJETIVO

Este procedimiento regula el manejo y procesamiento de las quejas y apelaciones dirigidas a ORGANISMO DE INSPECCION 2050 CERTIFICACIONES RETIE SAS, relacionadas con los servicios que ofrece como organismo de inspección.

2. INTRODUCCION

ORGANISMO DE INSPECCIÓN 2050 CERTIFICACIONES RETIE SAS en busca de un control de sus procesos y un mejoramiento continuo, crea esta herramienta de comunicación, con el fin de conocer cuáles son las inquietudes, quejas y sugerencias que tienen sus clientes y partes interesadas, con respecto a la prestación de sus servicios. ORGANISMO DE INSPECCION 2050 CERTIFICACIONES RETIE SAS debe recibir, tramitar y resolver de manera ágil y oportuna las quejas y apelaciones que se relacionen con el cumplimiento de la misión del OEC, proporcionando el acceso sencillo al procedimiento correspondiente.

3. DEFINICIONES

Apelación: Es una comunicación donde el solicitante del servicio manifiesta el rechazo de la decisión tomada por el OEC, en cuanto al proceso certificación de las instalaciones eléctricas.

Si un cliente no está de acuerdo con las decisiones tomadas por ORGANISMO DE INSPECCION 2050 CERTIFICACIONES RETIE S.A.S sobre una certificación o dictamen, de acuerdo con los procedimientos del OEC, puede apelar la decisión sustentando las razones y evidencias de dicha apelación. ORGANISMO DE INSPECCION 2050 CERTIFICACIONES RETIE SAS una vez radicada la apelación en sus instalaciones, la tramitará de acuerdo con lo establecido en el respectivo procedimiento interno.

Queja: Es la manifestación de una insatisfacción o disgusto presentado por un cliente o parte interesada, esta puede ser presentada por medio de una comunicación escrita, telefónicamente o a través del sitio web de ORGANISMO DE INSPECCION 2050 CERTIFICACIONES RETIE SAS.

Atestación: Emisión de una declaración, basada en una decisión tomada después de la revisión de que se ha demostrado que se cumplen los requisitos especificados. (NTC ISO/IEC 17000).

Inspección: Examen de un producto, proceso, servicio o instalación o su diseño y determinación de su conformidad con requisitos específicos o, sobre la base del juicio profesional, con requisitos generales. (NTC ISO/IEC 17020:2012).

Parte Interesada: Individuo, grupo u organización afectada por el desempeño de una persona certificada o del organismo de certificación.

4. PROCEDIMIENTO DE QUEJAS

RECEPCIÓN DE LAS QUEJAS Y APELACIONES



PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES

SELLO DE CONTROL	CÓDIGO	PR-009	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	2021-02-01
	VERSIÓN	2	NUMERO DE PÁGINA	3 de 6

Para el recurso de la queja o la apelación, el cliente podrá descargar el formato F-030 QUEJAS Y APELACIONES en la página web del organismo www.2050.com.co, o lo podrá solicitar vía telefónica, de forma presencial en la oficina del organismo, o por correo electrónico

La radicación de la queja o la apelación se podrá realizar enviándola al correo electrónico servicioalcliente@2050.com.co o presentándola de forma física en las instalaciones del organismo. El cliente será informado del resultado de la apelación en un máximo de 15 días hábiles vía correo electrónico o por documento físico.

En caso de efectuarse una queja o apelación por vía telefónica o de manera verbal, el funcionario de ORGANISMO DE INSPECCION 2050 CERTIFICACIONES RETIE S.A.S que la reciba, debe diligenciar el formato F-30 REGISTRO DE QUEJAS Y APELACIONES, y entregar el registro al director de calidad, para realizar el respectivo trámite, el cual le asignara un número.

EVALUACIÓN DE LAS QUEJAS

El director de calidad es el responsable de iniciar la investigación respectiva para dar tratamiento, ésta nunca será responsabilidad del personal involucrado en la queja, la cual debe realizarse en conjunto con el gerente general o con el director técnico en caso que se tengan que evaluar asuntos técnicos. En el caso en que el director de calidad esté involucrado en la queja, el que liderara la evaluación de la queja será el gerente general.

La evaluación de la validez de la(s) queja(s) se realizará teniendo en cuenta lo siguiente:

1. Información, soportes y evidencia descrita o adjunta en el formato de Quejas y Apelaciones.
2. Resultados de exámenes, informes y documentos que hacen parte del expediente del cliente que permitan resolver satisfactoriamente la queja.
3. Si el resultado de la evaluación conlleva a determinar que la queja es válida, pertinente y procede, se efectuará la investigación, tratamiento y solución correspondiente, para emitir respuesta por parte de la Gerencia al solicitante, en un tiempo máximo de 15 días hábiles después de recibida la solicitud.
4. En caso que la queja no sea válida, el director de calidad elaborará la comunicación para que sea revisada y firmada por el Gerente General para su emisión al solicitante.

5. EVALUACIÓN DE LAS APELACIONES

Las apelaciones dirigidas al Organismo de Evaluación de Conformidad pueden ser generadas por las siguientes situaciones:

- Cuando el Organismo de Certificación no acepta la solicitud de un solicitante.
- Cuando un usuario "cliente" no se encuentra de acuerdo con el resultado del proceso de inspección (evaluación).
- Cuando el cliente no se encuentra de acuerdo con el resultado del proceso de inspección realizado y solicita se someta a consideración el resultado del mismo.



PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES

SELLO DE CONTROL

CÓDIGO

PR-009

**FECHA DE
ACTUALIZACIÓN**

2021-02-01

VERSIÓN

2

**NUMERO DE
PÁGINA**

4 de 6

El Comité de Apelaciones, conformado por la Gerencia General, Coordinador de calidad, un inspector que no haya anticipado en la toma de la decisión apelada, y puede ser llamado personal externo (Cuando la situación lo amerite, el Responsable de Calidad podrá solicitar los servicios de algún experto en el campo; este personal es independiente e imparcial al personal que llevo a cabo la inspección) son responsables de evaluar toda la información, investigar y analizar si la apelación procede para iniciar el respectivo tratamiento y emitir la comunicación al apelante, informando su decisión, en un tiempo no mayor a quince (15) días hábiles, siguientes al del recibo de la apelación.

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 (Normas Técnicas Colombianas aplicadas al proceso), cual es el criterio que presenta desviación.
3. El ingeniero o director técnico 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 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.

Las comunicaciones emitidas al apelante deben estar soportadas por evidencia objetiva que permitan la trazabilidad de la toma de decisión.

6. INVESTIGACIÓN, ANÁLISIS Y TRATAMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES

Todas las quejas y apelaciones que procedan, sean válidas y pertinentes, deben ser investigadas y analizadas conforme a lo establecido en el PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS PR-007, y su tratamiento corresponde a las acciones correctivas planteadas, las cuales deben ser coherentes a la magnitud de las situaciones manifestadas por los solicitantes de la quejas o apelaciones para la solución eficaz de las mismas.

Todas las acciones que se generen como parte del tratamiento de quejas y apelaciones, serán verificadas por el Coordinador de calidad para asegurar su implementación eficaz.

Adicionalmente, el Coordinador de calidad efectuará el seguimiento a la satisfacción de los solicitantes de las quejas o apelaciones con respecto a las respuestas emitidas por ORGANISMO DE INSPECCION 2050 CERTIFICACIONES RETIE SAS, esto con el objetivo de evaluar la información en la revisión por la Alta



PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES

SELLO DE CONTROL

CÓDIGO

PR-009

**FECHA DE
ACTUALIZACIÓN**

2021-02-01

VERSIÓN

2

**NUMERO DE
PÁGINA**

5 de 6

Dirección o tomar las acciones pertinentes. El archivo de los registros generados en los procesos de quejas o apelaciones estará bajo la custodia del Coordinador de calidad.

7. 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.

COMUNICACION

Por escrito, se informa a quien haya presentado la queja o apelación y partes interesadas, del progreso y el resultado del tratamiento de la queja o apelación, así como la finalización formal del mismo (vía email-correo certificado).

8. RESPONSABILIDADES

RESPONSABLE	RESPONSABILIDAD
Coordinador de calidad	<ul style="list-style-type: none">• Dar respuesta oportuna a las apelaciones y quejas presentadas al OEC.• Avalar respuestas a quejas siempre y cuando no esté impedido por ser objeto de la misma.• Velar por el procedimiento adecuado para el tratamiento de apelaciones y quejas.• Mantener la confidencialidad de las quejas según acuerdos con los reclamantes clientes.• Custodiar la documentación que está bajo su cargo.• Mantener los registros contenidos en el procedimiento.
Alta Dirección	<ul style="list-style-type: none">• Tomar decisión sobre apelaciones y quejas.• Custodiar la documentación que está bajo su cargo.
Comité de apelación	<ul style="list-style-type: none">• Dar respuesta a toda apelación presentada por el cliente• Realizar la validación de toda apelación presentada• Suministrar soportes de la decisión tomada de los resultados de la apelación• No realizar discriminación sobre cualquier tipo de apelación

La apelación será resuelta por el Comité de Apelación, compuesto por la gerencia y dos (2) miembros del OEC, que no hayan participado en la toma de la decisión apelada.



PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES

SELLO DE CONTROL

CÓDIGO

PR-009

FECHA DE ACTUALIZACIÓN

2021-02-01

VERSIÓN

2

NUMERO DE PÁGINA

6 de 6

9. LISTA DE DOCUMENTOS RELACIONADOS

COD	NOMBRE	RESPONSABLE	TIEMPO DE RETENCIÓN	UBICACIÓN	FORMA DE ARCHIVO
F-028	ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS	COORDINADOR DE CALIDAD	5 AÑOS	ARCHIVO DE GESTIÓN DE CALIDAD	CRONOLÓGICO

10. LISTA DE DISTRIBUCION

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

COPIA NO CONTROLADA