
	<b>PROCESO DE GESTION DE CALIDAD</b>  <b>PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES</b>	CÓDIGO: OI-PR-015
		VERSIÓN: 1
		FECHA: 2022-07-13
		Página 1 de 8

1.	OBJETIVO .....	2
2.	ALCANCE.....	2
3.	RESPONSABILIDAD .....	2
4.	DEFINICIONES.....	2
5.	MATERIALES .....	2
6.	PROCEDIMIENTO.....	3
6.1	GENERALIDADES.....	3
6.2	APELACIONES .....	3
6.2.1	REQUISITO PARA ESTABLECER UNA APELACIÓN: .....	3
6.2.2	PROCESO DE APELACIONES.....	3
6.2.3	QUEJAS.....	4
6.3	ACTIVIDADES .....	5
7.	DISTRIBUCIÓN .....	7
8.	REGISTROS.....	7
9.	PROCEDIMIENTOS ASOCIADOS .....	7

	<b>PROCESO DE GESTION DE CALIDAD</b>  <b>PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES</b>	CÓDIGO: OI-PR-015
		VERSIÓN: 1
		FECHA: 2022-07-13
		Página 2 de 8

## 1. OBJETIVO

El objetivo de este procedimiento consiste en establecer el tratamiento de quejas y apelaciones, interpuestos por clientes y terceros con respecto a la prestación de servicios **IMA INGENIERIA OI SAS**, donde se describen las respectivas etapas asociadas a su investigación, análisis, solución, acciones y conclusiones

## 2. ALCANCE

Este procedimiento es aplicable a las quejas y apelaciones, que en adelante reciba **IMA INGENIERIA OI SAS**, provenientes de Clientes, Autoridades y Comunidades.

## 3. RESPONSABILIDAD

El Responsable de Calidad lidera el cumplimiento de este procedimiento, así mismo el gerente, el director técnico e inspectores intervienen en la validación, investigación y la decisión de las acciones a tomar. Igualmente es responsabilidad del cliente ajustarse a los lineamientos o condiciones para generar las quejas, reclamos o apelaciones.


## 4. DEFINICIONES

**Queja:** expresión de insatisfacción, diferente de la apelación respecto a la prestación de un servicio, generada por parte de un cliente o parte interesada (proveedor, comunidades, gobierno, contratista del cliente, autoridades, otras).

**Apelación:** Solicitud de un cliente u otras partes interesadas del objeto de evaluación de la conformidad, a aquellas áreas que efectúen el servicio de evaluación de la conformidad, de reconsiderar la decisión tomada en relación con dicho objeto.

## 5. MATERIALES

- Registro de Investigación de Quejas y Reclamos. **OI-RG:060**

	<b>PROCESO DE GESTION DE CALIDAD</b>  <b>PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES</b>	CÓDIGO: OI-PR-015
		VERSIÓN: 1
		FECHA: 2022-07-13
		Página 3 de 8

## 6. PROCEDIMIENTO

### 6.1 GENERALIDADES

Todas las quejas y/o apelaciones serán atendidas dentro del término de 5 días hábiles y serán registradas en la aplicación **OI-PG:003 APP\_SG17020-IMA** en el módulo de atención al cliente. El procedimiento se encuentra disponible para las partes interesadas que lo requieran. El responsable de Calidad realiza contacto con los afectados, para determinar si se trata de una queja o apelación. Mediante el ingreso de las quejas y/o apelaciones se realizará el control de estos, donde se verifica que esté relacionada con la actividad que realiza reciba **IMA INGENIERIA OI SAS** y el nivel de complejidad, cotejando en la base de datos, si no corresponde se notifica al cliente que la queja está mal direccionada al contrato. Toda queja y/o apelación serán atendidas de manera imparcial y confidencial.

Todo proceso de queja o apelación debe finalizar con la respuesta formal al cliente, por medio de una carta oficial de cuál fue el tratamiento y solución de la queja y se guarda el registro dentro de la aplicación la respuesta es enviada al correo registrado por el cliente al realizar la queja.

Cuando la queja y/o apelación requiera, se anexará el registro fotográfico comparativo del antes y el después, para aquellos casos en los cuales el cliente cambió las condiciones iniciales de inspección

### 6.2 APELACIONES


#### 6.2.1 REQUISITO PARA ESTABLECER UNA APELACIÓN:

Para realizar una solicitud de apelación el CLIENTE deberá tener información técnica de soporte relacionada con el resultado de la inspección, ya sea la emisión de un informe por otro organismo de inspección de competencia similar o el acompañamiento de un consultor experto en los temas de inspección. **Bajo en ninguna circunstancia la solicitud de apelación dará lugar a un proceso discriminatorio.**

#### 6.2.2 PROCESO DE APELACIONES

En el caso que el cliente establece una apelación contra el resultado de una inspección realizada por **IMA INGENIERIA OI SAS**, todas las apelaciones serán atendidas dentro del término de 5 días hábiles y serán registradas en la aplicación **OI-PG:003 APP\_SG17020-IMA** en el módulo de atención al cliente, relacionando el servicio de inspección que motivo la apelación.

El responsable debe analizar y resolver la apelación con su debida sustentación, en caso de que la apelación persista se debe convocar a una reunión donde participen el inspector involucrado en la

	<b>PROCESO DE GESTION DE CALIDAD</b>  <b>PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES</b>	CÓDIGO: OI-PR-015
		VERSIÓN: 1
		FECHA: 2022-07-13
		Página 4 de 8

emisión del concepto, director técnico para revisar y aclarar métodos, resultado y criterios de aceptación bajo los cuales se prestó el servicio; se debe informar del resultado de esta reunión al Gerente quien tomará la decisión de las acciones a tomar, las cuales pueden ser:

- Si se establece que se cometió un error o no siguió los procedimientos o normas establecidas, se debe repetir la prestación y emitir un informe o entregable rectificando el emitido inicialmente.

Adicionalmente, se levanta un servicio no conforme, en donde se analizarán las causas de la no conformidad y se establecen las acciones correctivas que aseguren que la No Conformidad no se vuelva a presentar, los lineamientos para tratar el producto no conforme se establecen en el **OI-PR:020 Procedimiento para el control del producto no conforme**. En este caso debe ser de conocimiento del proceso de Inspección.

- Si se establece que se prestó el servicio siguiendo la normatividad establecida y los procedimientos internos definidos por el OI, el informe de inspección se mantiene y se da la respectiva aclaración al cliente por escrito.

### 6.2.3 QUEJAS.

Una queja por parte de un cliente o parte interesada ya sea escrito o verbal que se reciba en algún proceso de **IMA INGENIERIA OI SAS**, o cualquier miembro de la organización, debe notificarse de inmediato al responsable de Calidad, quien canaliza, registra y realiza seguimiento a la queja siguiendo los lineamientos de los Procedimientos **OI-PR:021 Procedimiento de Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora** y **OI-PR:020 Procedimiento para el control del producto no conforme** cuando sea aplicable.


El encargado de cada proceso debe dar curso de recibo a la queja al cliente mediante correo electrónico, informando la recepción de este. El plazo para esto es de 5 días hábiles. Sin embargo, antes de acusar el recibo, se debe llevar a cabo una investigación preliminar para definir a qué proceso o la persona se ha dirigido la queja.

En conjunto con el responsable de Calidad, el encargado del proceso debe realizar el proceso de investigación a través del análisis de causas, plan de acción, eficacia y cierre de la queja abierta. Este análisis se debe definir en un plazo no mayor a 20 días calendario. Una queja se considera cerrada, cuando se hayan realizado las acciones correctivas y preventivas registradas y, posterior a esto, se haya demostrado la eficacia de la acción tomada.

**Dentro del proceso de atención al cliente se han establecido como indicador del proceso:**


- El organismo de inspección debe dar término a una queja en el plazo máximo de 20 días calendario desde el momento en que haya sido recibido por la organización.

En caso de no ser posible cumplir con el tiempo anteriormente definido, debe justificar dicha extensión de tiempo.


	<b>PROCESO DE GESTION DE CALIDAD</b>  <b>PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES</b>	CÓDIGO: OI-PR-015
		VERSIÓN: 1
		FECHA: 2022-07-13
		Página 5 de 8

### 6.3 ACTIVIDADES

Etapa	Actividad	Descripción	Responsable	Registro
<b>Recepción</b>	Recepción de la Queja o Apelación	Pueden ser recibidas por cualquier miembro del OI. Las cuales se pueden efectuar o radicar personalmente, vía telefónica, carta remisoría o correo electrónico.	responsable de Calidad	<b>OI-PG:003</b> <b>OI-RG:060</b>
	Registrar	Registrar nueva queja y/o apelación (según el consecutivo para tal fin en la aplicación): -Fecha de ingreso de reporte de queja o apelación. Fecha límite de atención (máx. 5 días hábiles). -Código asignado a la queja y/o apelación. -Datos como: Dirección, teléfono, y los datos del servicio de inspección asociados a esta solicitud. Para validar la información.		
	Publicación de procedimiento	El presente procedimiento debe estar disponible para las partes interesadas que lo requieran y el responsable de Calidad debe estar y permanecer en contacto con los afectados.		
<b>Validación y Evaluación</b>	Identificación	Identificar si la queja o el reclamo está relacionada con algunas de las actividades del OI, y establecer el nivel de complejidad	responsable de Calidad	<b>OI-RG:060</b> <b>OI-PG:003</b>

	<b>PROCESO DE GESTION DE CALIDAD</b>  <b>PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES</b>	CÓDIGO: OI-PR-015
		VERSIÓN: 1
		FECHA: 2022-07-13
		Página 6 de 8

	Personal de resolución	Determinar las personas aptas para el tratamiento de las quejas y apelaciones respetando los criterios de imparcialidad y confidencialidad. Se asigna un responsable para dar tratamiento siempre y cuando no haya desarrollado la inspección; Inspector o director técnico delegado		
<b>Investigación</b>	Evidencia	Buscar en el registro histórico el personal que se encargó de esa orden de trabajo; se determina quién fue el inspector que atendió se escucha su versión y comentarios del evento	Responsable de Calidad Director Técnico	<b>OI-RG:060</b> <b>OI-PG:003</b>
		Revisión y recopilación de registros relacionados con el proceso de inspección.		
<b>Toma de decisiones</b>	Plan de acción o Solución inmediata	Según la naturaleza de la queja y/o apelación se emite un juicio adecuado ya sea técnico, administrativo o judicial.	Gerente	<b>OI-RG:060</b> <b>OI-PG:003</b>
	Creación AC y AP	Generar junto con los involucrados las respectivas acciones correctivas y preventivas.	Responsable de Calidad	
<b>Finalización</b>	Seguimiento a Plan de acción	Realizar un seguimiento a las acciones emprendidas para tratamiento a la queja y/o apelación	Responsable de Calidad	<b>OI-RG:060</b> <b>OI-PG:003</b>
	Informar al cliente	Informar al cliente sobre los resultados y acciones tomadas en los días hábiles siguiente	Responsable de Calidad	<b>OI-PG:003</b>
	Registro	Registrar respuesta a la solicitud de la queja y/o apelación		Responsable de Calidad
Archivar el registro de la queja junto con los demás documentos. Preparar el informe de las quejas y entregar			Responsable de Calidad	

	<b>PROCESO DE GESTION DE CALIDAD</b>  <b>PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES</b>	CÓDIGO: OI-PR-015
		VERSIÓN: 1
		FECHA: 2022-07-13
		Página 7 de 8

		a la gerencia en las revisiones gerenciales		
<b>Proceso de seguimiento de AC y AP</b>	Seguimiento AC y AP	Si debe hacer un seguimiento de las AC/ AP/ AM, hasta su cierre definitivo.	Responsable de Calidad	<b>OI-PR:021</b>
	Revisión periódica	Revisión mensual de la gestión realizada y el cumplimiento con las metas asignadas para la actividad.	Responsable de Calidad Gerente Director Técnico	<b>OI-PG:003</b>

7.

**DISTRIBUCIÓN**

Todo el personal del OI, Clientes del OI, página web

8. **REGISTROS**


OI-RG:060 QUEJAS Y APELACIONES

OI-PG:003 APLICACIÓN SISTEMA DE GESTIÓN IMA INGENIERIA OI SAS

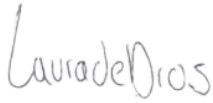

9. **PROCEDIMIENTOS ASOCIADOS**

OI-PR:020 PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME

OI-PR:021 PROCEDIMIENTO ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA

	<b>PROCESO DE GESTION DE CALIDAD</b>  <b>PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES</b>	CÓDIGO: OI-PR-015
		VERSIÓN: 1
		FECHA: 2022-07-13
		Página 8 de 8

CONTROL DE CAMBIOS					
No. versión	Ítem de cambio	Cambio Realizado	Motivo del Cambio	Responsable del Cambio	Fecha del Cambio
0	Todo el documento	Todo el documento	Documento nuevo	Laura de Dios	2021-12-03
1	Ajuste en el procedimiento y registros	Se ajusto el procedimiento, se elimino un registro y se agregó un programa y un procedimiento.	Revisión documental	Laura de Dios	2022-07-13

CONTROL DE DOCUMENTOS				
	NOMBRE	CARGO	FECHA	FIRMA
<b>ELABORADO POR:</b>	LAURA DE DIOS	AUXILIAR DE CALIDAD	2022-07-13	
<b>REVISADO POR:</b>	VIVIAN VILLAMIL	GERENTE	2022-07-13	
<b>APROBADO POR:</b>	VIVIAN VILLAMIL	GERENTE	2022-07-13	