



TEST

**PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y
APELACIONES**

Código: GA-PR-01
Versión: 01
Vigencia: 2022-09-01

PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES

INSPECCIONES TEST S.A.S.



TEST



TEST

**PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y
APELACIONES**

Código: GA-PR-01
Versión: 01
Vigencia: 2022-09-01

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Elaborado por	Revisado por	Aprobado por	Fecha de Aprobación	Descripción de la Modificaciones
1	Emys Mendoza Cargo: Rep Gerencia	Emys Mendoza Cargo: Rep Gerencia	Jose Salazar Cargo: Gerente	2022-01-09	Elaboración Inicial del Documento



PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES

Código: GA-PR-01
Versión: 01
Vigencia: 2022-09-01

1. OBJETIVO

Este procedimiento regula el manejo y procesamiento de quejas, apelaciones y conflictos de cualquier parte dirigidas a INSPECCIONES TEST S.A.S. relacionadas con el proceso de inspección.

2. ALCANCE

Estas instrucciones se aplican a todos los empleados de INSPECCIONES TEST S.A.S. así como al personal externo.

3. RESPONSABLE

Es responsabilidad de cualquier funcionario del CCC INSPECCIONES S.A.S. la recepción de las quejas y apelaciones.

4. DEFINICIONES

Apelación: Petición de cualquier parte solicitando una re-audiencia y una nueva decisión por parte de una autoridad más alta dentro de la organización.

Conflicto: Choque, lucha o pugna que se genere internamente entre áreas de INSPECCIONES TEST S.A.S. o con entidades externas como clientes o proveedores; los conflictos son registrados también dentro de la base de datos, en todos los casos las funciones responsables para solucionarlos es el Gerente y el funcionario encargado del área involucrada en el conflicto.

Queja: Expresión de insatisfacción, diferente de la apelación, realizada por una persona u organización al Organismo de Inspección con respecto a las actividades del Organismo de Inspección o de una empresa cliente.

5. PROCEDIMIENTO

Inmediatamente después de una queja o apelación mediante el GA-F-04 Formato de acuse de recibido se le notifica al cliente sobre la recepción de su información, es responsable por emitir el acuse de recibo el auxiliar técnico; con esto el Director



PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES

Código: GA-PR-01
Versión: 01
Vigencia: 2022-09-01

técnico identificará si dicha información corresponde a las actividades de inspección de las cuales es responsable INSPECCIONES TEST S.A.S., en cuyo caso se dará por recibido formalmente la queja o apelación en un plazo no mayor a 3 días hábiles.

5.1 Apelaciones

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
Recepción de apelación: La apelación debe ser enviada por el cliente por escrito al Gerente dentro de los tres días hábiles contados a partir de haber tomado conocimiento del hecho sobre el que reclama.	Gerente	GA-F-03 Formato de Apelaciones
Análisis y Validación de las apelaciones: El Gerente analiza la situación y convoca un comité conformado por al menos dos miembros (uno del área técnica y uno del área administrativa) designadas para revisar las apelaciones. La apelación deberá ser resuelta dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su presentación.	Gerente	GA-F-03 Formato de Apelaciones
Investigación de la Apelación: Los miembros del comité realizarán una serie de investigaciones a fin de dar con las causas de la apelación y se generará un acta con sus conclusiones.	Gerente	Acta de comité de investigación
Comunicación de resultados al cliente: El Gerente comunica al cliente por escrito a más tardar al día siguiente, los resultados de la apelación y cuestiona la satisfacción de la respuesta (registra resultados en el formato de apelación)	Gerente	GA-F-03 Formato de Apelaciones Carta de Comunicación
Seguimiento: Como parte del seguimiento a las apelaciones registradas se considera una presentación semestral acumulada de las recibidas en la Revisión por la Gerencia.	Gerente	GA-F-03 Formato de apelaciones



**PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y
APELACIONES**

Código: GA-PR-01
Versión: 01
Vigencia: 2022-09-01

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
Acciones tomadas: Se documentarán y dejarán registros de las acciones tomadas tales como; Comunicaciones al cliente, actas, informes de inspección y todos aquellos que soporten que la decisión tomada es apropiada	Gerente	Carpeta de casos de apelaciones

5.2 Quejas

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
<p>Recepción de la Quejas y registro de la queja: El contacto inicial con el cliente puede ser por medio de una llamada o personalmente, el funcionario debe solicitar y recolectar toda la información del cliente para evitar futuros errores, se deberá emitir el acuse de recibido.</p> <p>La recepción de la queja también se podrá realizar a través del formato de Toma de Quejas, el cual se pondrá a disposición del usuario junto al buzón de quejas y sugerencias dispuesto en la recepción. Se debe emitir el acuse de recibido con el consecutivo de radicación de la información para darle el posterior seguimiento.</p>	Gerente Director técnico	GA-F-01 Formato de Quejas GA-F-02 Formato Toma de Quejas
<p>Análisis y validación de la queja: El funcionario que recibe la queja debe diligenciar el formato de quejas, y entregárselo al Gerente. El Gerente analiza si la queja es justificada o no y procederá a darle solución.</p> <p>En el caso que la queja sea contra una actuación del Gerente, se deberá entregar la queja al Representante de la Gerencia para garantizar que la decisión que resuelve la queja sea tomada por una persona no</p>	Gerente Representante a la gerencia	GA-F-01 Formato de Quejas



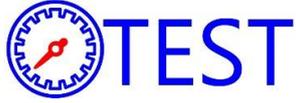
**PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y
APELACIONES**

Código: GA-PR-01
Versión: 01
Vigencia: 2022-09-01

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
involucrada en la queja.		
Investigación de la queja: El gerente realizará una serie de investigaciones a fin de dar con las causas de la queja y se generará un acta con sus conclusiones. A la queja se le dará atención inmediata y se resolverá, definitivamente, dentro de los 15 días siguientes a su recepción.	Gerente	Acta de revisión de la queja
Comunicación de resultados al cliente: Se notificará formalmente al reclamante, cuando haya finalizado el proceso para el tratamiento de la queja, los resultados de la queja y cuestiona la satisfacción de la respuesta.	Gerente	GA-F-01 Formato de Quejas Carta de Comunicación
Seguimiento. Se realiza seguimiento a la satisfacción del cliente en cuanto a la solución de la queja presentada.	Gerente	GA-F-01 Formato de Quejas
Acciones tomadas: Se documentarán y dejarán registros de las acciones tomadas tales como; Comunicaciones al cliente, actas, informes de inspección y todos aquellos que soporten que la decisión tomada es apropiada	Gerente	Carpeta de registro de quejas

6. DOCUMENTOS REFERENCIADOS

- GA-F-01 Formato de quejas
- GA-F-02 Formato de apelaciones
- GA-F-03 Encuesta de Satisfacción
- GA-F-04 Acuse de recibido
- GA-F-05 Acta del comité de apelaciones



**PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y
APELACIONES**

Código: GA-PR-01
Versión: 01
Vigencia: 2022-09-01

7. ANEXOS

NA