

TABLA DE CONTENIDO

1	OBJETIVO	2
2	ALCANCE.....	2
3	DEFINICIONES.....	2
4	DOCUMENTOS DE REFERENCIA	2
5	ELEMENTOS.....	3
6	RESPONSABILIDAD	3
7.1.1.	Tratamiento de que quejas	4
7.1.2.	Accesibilidad del cliente (visibilidad)	4
7.1.3.	Recepción de las quejas (accesibilidad)	5
7.1.4.	Validación de la queja y acuse de recibida.....	5
7.1.5.	Investigación del evento que originó la queja.....	5
7.1.6.	Definir actividades para la solución.....	6
7.1.7.	Seguimiento, cierre y comunicación.....	6
7.2.	APELACIONES	6
7.2.1.	Tratamiento de apelaciones	6
7.2.2.	Accesibilidad del cliente (visibilidad)	7
7.2.3.	Recepción de la apelaciones y apelaciones (accesibilidad)	7
7.2.4.	Validación de la apelación y acuse de recibida	7
7.2.6.	Recolección de toda la información del servicio que originó la apelación..	8
7.2.7.	Realización del comité de apelaciones	8
7.2.8.	Investigación del evento que originó la apelación	8
7.2.9.	Decisión del comité de apelaciones.....	8
7.2.10.	Seguimiento, cierre y comunicación	9
7.2.11.	Retroalimentación o comunicación de la decisión	9
7.3.	Análisis de riesgos del procedimiento.....	9
8.	DOCUMENTOS RELACIONADOS	10
9.	CONTROL DE CAMBIOS.....	11

1 OBJETIVO

Incrementar la satisfacción del cliente mediante la creación de un ambiente de enfoque al cliente, el cual está abierto a la retroalimentación a través de las quejas y apelaciones. La resolución de cualquier queja recibida o apelación aumenta la capacidad de la organización para mejorar el servicio al cliente; la participación y el compromiso de la alta dirección a través de la adecuada provisión y disposición de los recursos, incluida la formación del personal.

2 ALCANCE

Todas las quejas y apelaciones interpuestas al OIN por parte de los clientes.

3 DEFINICIONES

APELACIÓN: Solicitud del proveedor del ítem de inspección al organismo de inspección de reconsiderar la decisión que tomó en relación con dicho ítem.

APELANTE: Persona o empresa que realiza la apelación. Esta persona o empresa debe ser la misma que solicitó y recibió el servicio de evaluación de la conformidad.

OIN: Sigla de Organismo de Inspección

PARTE INTERESADA: persona o grupo que tiene un interés en el desempeño o éxito de la organización

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

4 DOCUMENTOS DE REFERENCIA

El presente procedimiento se construyó teniendo en cuenta los requisitos y recomendaciones dadas en las siguientes normas:

- ISO/PAS 17003 "Evaluación de la conformidad - Quejas y apelaciones - Principios y requisitos"
- ISO/IEC 17020 "Evaluación de la conformidad. Requisitos para el funcionamiento de diferentes tipos de organismos que realizan la inspección"

Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, es copia NO CONTROLADA. La versión vigente reposará en la carpeta del Sistema Integrado de Gestión a cargo del Área HSEQ

5 ELEMENTOS

- Recurso humano
- Página WEB www.tecsum.com
- Computador
- Servidor o Intranet
- Correos electrónicos corporativos
- Computador

6 RESPONSABILIDAD

Director General

- Suministrar los recursos necesarios para dar el tratamiento y respuesta a las quejas y apelaciones recibidas.

Líder HSEQ

- Hacer seguimiento a la atención y cierre de las quejas y apelaciones
- Dar el tratamiento correcto de las quejas y apelaciones que lleguen al organismo de inspección.
- Analizar las causas y realizar un plan de acción en conjunto con los dueños del área que recibe la queja o apelación
- Dar respuesta al cliente de la queja o apelación realizada dentro del plazo establecido.

Director Técnico

- Recibir las quejas y apelaciones de los clientes, reportarlas y dar el debido tratamiento con el apoyo del Líder HSEQ.

7. DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD

7.1. QUEJAS

Existen dos tipos de quejas:

❖ *Quejas relacionadas con el servicio de evaluación de la conformidad.*

Son quejas que pueden llegar a perder la confianza o el reconocimiento al OIN como organismos de evaluación de la conformidad (inspección) se encuentran relacionados de la siguiente manera:

- *Trato del personal inspector:* Quejas en cuanto a descredito sobre la competencia del personal inspector, el trato de este, puntualidad, acciones que pudieran tomarse como faltas a la imparcialidad o confidencialidad, entre otras.
- *Servicio de evaluación de la conformidad:* Quejas sobre la aplicación inadecuada de los requisitos de inspección de aparatos y ensayos no destructivos

❖ Quejas sobre el funcionamiento del organismo:

Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, es copia NO CONTROLADA. La versión vigente reposará en la carpeta del Sistema Integrado de Gestión a cargo del Área HSEQ

Otra categoría de quejas es sobre el nivel del servicio o el tiempo de entrega. Hacer frente a estas quejas es parte del proceso normal de cualquier negocio.

- *Quejas sobre demoras en la atención de llamadas telefónicas.*
- *Quejas sobre errores en facturación.*
- *Quejas sobre demoras en procesos administrativos.*

7.1.1. Tratamiento de que quejas

Existen lineamientos para el tratamiento de quejas:

- Es responsabilidad del Líder HSEQ dar respuesta oportuna a las quejas presentadas por los clientes dentro de los plazos establecidos.
- Todas las quejas presentadas por los clientes a través de los diferentes medios ya sea por un comunicado escrito, un correo electrónico o a través de la página Web www.tecsumas.com, estas deberán ser registradas en un Q.FT.008 REPORTE DE NO CONFORMIDAD O ACCIÓN DE MEJORA y a su vez en la Q.MT.001 MATRIZ DE SEGUIMIENTO DE HALLAZGOS.
- Se deberá realizar el correspondiente análisis de causas de las quejas para corregirlas y evitar que se repita a futuro.
- Todas las quejas deberán ser clasificadas y analizadas para identificar problemas y tendencias sistemáticas, recurrentes y de incidencia puntual, con el propósito de eliminar sus causas e identificar oportunidades de mejora.
- El cliente deberá recibir en todos los casos, respuesta a su queja en un plazo no mayor a **10 días hábiles**.
- Todas las quejas deberán ser tratadas de forma equitativa, objetiva e imparcial garantizando la confidencialidad de la información de la persona o empresa que interpone la queja.
- El proceso de quejas no tiene ningún costo, para quien interpone la queja.
- El organismo de inspección debe ser responsable de todas las decisiones a todos los niveles del proceso de tratamiento de quejas y apelaciones.

7.1.2. Accesibilidad del cliente (visibilidad)

El cliente tendrá acceso y conocimiento al mecanismo de quejas por los siguientes medios:

- Existe una descripción breve del procedimiento de quejas, esta se encuentra establecida en los documentos de reglas del servicio de inspección. Estos documentos se encuentran disponibles sin solicitud previa en la página web del OIN.
- Al iniciar los procesos de inspección el personal que realiza las actividades (inspector) en la reunión de apertura comunica al usuario de los servicios del acceso a dicho mecanismo.
- En la Base todo el personal puede dar a conocer el procedimiento de quejas a los clientes de los servicios de evaluación de la conformidad cuando se encuentren insatisfechos con el servicio.
- Los clientes pueden encontrar información del procedimiento de quejas ingresando a la página web del organismo

Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, es copia NO CONTROLADA. La versión vigente reposará en la carpeta del Sistema Integrado de Gestión a cargo del Área HSEQ

7.1.3. Recepción de las quejas (accesibilidad)

Las formas establecidas por el

OIN para la recepción de quejas es a través de la Página web: www.tecsumasas.com, por comunicado escrito o por correo electrónico dirigido al Líder HSEQ.

El tiempo valido para interponer una queja será de **5 días después** de haberse realizado el servicio por parte de TECSUM ENERGY SERVICES SAS.

7.1.4. Validación de la queja y acuse de recibida

Se procede a realizar un análisis de la queja recibida con el fin de verificar la validez de esta. Una vez validada se realiza comunicación al cliente informándole sobre el acuse de recibido de la queja y notificando si la misma fue considerada o no valida. El tiempo máximo para enviar el acuse de recibido será de 3 días hábiles.

7.1.4.1. Validez de la queja

Tener en cuenta los siguientes aspectos que determinarían validez de la queja:

- Que se haya presentado en los tiempos estipulados por el OIN. (5 días después del servicio)
- Que la información contenida en la queja sea real.
- Que no sea de otro organismo de inspección.
- Por definición una queja puede ser interpuesta por un organismo relacionado. (Ver definición de queja en el numeral 6.5 de la norma ISO 17000).
- Que cuenten con un sustento sobre la insatisfacción en particular que origina la queja.
- Que su sustento no sea justificado o la justificación no sea válida como, por ejemplo, "no me parece que se hagan pruebas prácticas todos los años" "No me parece que deba pagar el desplazamiento del ingeniero".

7.1.4.2. Quejas interpuestas por organismos relacionados

Si la queja es interpuesta por una persona o empresa distinta de la que recibió el servicio de evaluación de la conformidad, se debe comunicar al cliente (persona o empresa) objeto de la queja sobre este asunto.

Cuando se encuentre que en el tratamiento de la queja se pueda ver afectado el principio de confidencialidad, se deberá obtener autorización escrita para la divulgación de información, en caso de no obtenerse, la queja podrá considerarse válida y ser tratada, pero sin comunicar información confidencial no autorizada.

7.1.5. Investigación del evento que originó la queja.

El Líder HSEQ realiza una investigación del motivo que dio origen a la queja, evaluando el proceso (s) y la (s) persona (s) que estuvieron involucradas da origen a la queja. Igualmente se toma toda la documentación concerniente del servicio como registros, certificados de calibración, entrevistas, testimonios entre otra información que pueda aportar información para dar respuesta a la queja.

Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, es copia NO CONTROLADA. La versión vigente reposará en la carpeta del Sistema Integrado de Gestión a cargo del Área HSEQ

El análisis de las causas se realizará aplicando los diferentes métodos: 5 o 3 porqués, espina de pescado, árbol de causas etc.

7.1.6. Definir actividades para la solución

El Líder HSEQ define las actividades para dar solución a la queja, asignando actividades, responsables de ejecución y fecha límite de acuerdo con la prioridad de la queja, igualmente en caso de considerarse necesario se realizará el plan de acción en compañía del Director Técnico o el Director General, en caso de que el primero se encuentre involucrado en la causa que dio origen de la queja.

El tratamiento de las quejas deberá realizarse con personal diferente de quien haya sido objeto de la queja, por esto mismo si la queja se encuentra relacionada con actividades que hayan sido realizadas por el Líder HSEQ la queja será tratada por el Director Técnico, así mismo cuando el Director Técnico se encuentre involucrado con la queja las actividades serán definidas por el Líder HSEQ en compañía del Director General.

Al final, las decisiones, análisis de causas y plan de acción deberán ser revisadas y aprobadas previamente por el Director General.

7.1.7. Seguimiento, cierre y comunicación

Se le realizará el seguimiento, cierre y comunicación de la queja en los primeros **10 días hábiles**, contados a partir de la recepción del recurso, las quejas podrán ser respondidas por correo electrónico o correo certificado según se considere necesario.

Las quejas recibidas serán consignadas en la MATRIZ DE SEGUIMIENTO DE HALLAZGOS Q.MT.001. en la cual se le dará seguimiento y permitirá llevar las estadísticas de las quejas recibidas.

En caso de que se requiera ampliar el tiempo del cierre de las acciones se requerirá autorización del director general.

7.1.8. Retroalimentación

Debido a que por requisitos de la norma ISO/IEC 17020:2012, es necesario que los procesos de quejas se resuelvan de forma constructiva al momento de realizar el cierre, el encargado de la queja comunica al personal que haya generado la causa, las acciones que se tomaron para el cierre de este y le dará una respuesta al cliente con los planes de acción y los cierres mediante carta remitida por correo certificado y/o por correo electrónico.

7.2. APELACIONES

7.2.1. Tratamiento de apelaciones

- Es responsabilidad del Líder HSEQ velar porque se dé respuesta oportuna a las apelaciones formuladas por los clientes dentro de los plazos establecidos.
- El proceso de apelaciones debe realizarse de forma imparcial, en este sentido, el personal involucrado no podrá participar en la toma de decisiones del proceso de

Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, es copia NO CONTROLADA. La versión vigente reposará en la carpeta del Sistema Integrado de Gestión a cargo del Área HSEQ

tratamiento de apelaciones, sin embargo, en caso de considerarse necesario podrá participar con voz, pero sin voto.

- El OIN enviará al cliente la respuesta a su apelación en un plazo **no mayor a 10 días hábiles**.
- Todas las apelaciones presentadas por los clientes a través de los diferentes medios ya sea por un comunicado escrito, un correo electrónico o a través de la página Web www.tecsumasas.com, deberán ser registradas en un Q.FT.008 REPORTE DE NO CONFORMIDAD O ACCIÓN DE MEJORA y a su vez en la Q.MT.001 MATRIZ DE SEGUIMIENTO DE HALLAZGOS.
- El proceso de apelaciones no tiene ningún costo para el apelante.
- Las apelaciones solo podrán ser interpuestas por personas o empresas que se les prestó el servicio de evaluación de la conformidad.
- Contra las decisiones que adopte el Comité de Apelación no procede nueva apelación.

7.2.2. Accesibilidad del cliente (visibilidad)

El cliente tendrá acceso y conocimiento al mecanismo de apelaciones por los siguientes medios:

- Existe una descripción breve del procedimiento de apelaciones, esta se encuentra establecida en los documentos de reglas del servicio de inspección. Estos documentos se encuentran disponibles sin solicitud previa en la página web del OIN.
- Al iniciar los procesos de evaluación de la conformidad el personal que realiza las actividades de determinación (inspector) en la reunión de apertura comunican al usuario de los servicios del acceso a dicho mecanismo.
- En la Base todo el personal puede dar a conocer el procedimiento de quejas a los clientes de los servicios de evaluación de la conformidad cuando se encuentren insatisfechos con el servicio.
- Los clientes pueden encontrar información del procedimiento de apelaciones ingresando a la página web del organismo

7.2.3. Recepción de la apelaciones y apelaciones (accesibilidad)

Las formas establecidas por el OIN para la recepción de apelaciones son a través de la Página web: www.tecsumasas.com, por comunicado escrito o por correo electrónico dirigido al Líder HSEQ.

El tiempo valido para interponer una apelación será de **5 días después de emitirse y enviarse el certificado** al cliente por parte de TECSUM ENERGY SERVICES SAS.

7.2.4. Validación de la apelación y acuse de recibida

Se procede a realizar un análisis de la apelación recibida con el fin de verificar la validez de esta. Una vez validada se realiza comunicación al cliente informándole sobre el acuse de recibido de la apelación dentro de los próximos **3 días hábiles** y notificando si la misma fue considerada o no valida.

Tener en cuenta los siguientes aspectos que determinarían validez de la apelación:

Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, es copia NO CONTROLADA. La versión vigente reposará en la carpeta del Sistema Integrado de Gestión a cargo del Área HSEQ

- Que se haya presentado en los tiempos estipulados por el OIN. (5 días después de emitido el certificado)
- Que la información contenida en la apelación sea real.
- Que no sea de otro organismo de inspección.
- Por definición una apelación no puede ser interpuesta por un organismo relacionado. (Ver definición de apelación en el numeral 6.4 de la norma ISO 17000).
- Cuenten con un sustento técnico sobre el cual se base la apelación.
- Que su sustento no sea justificado o la justificación no sea válida como, por ejemplo, “no me parece que se hagan pruebas prácticas todos los años” “No me parece que se deba inspeccionar ese ítem”, etc.

7.2.5. Apelaciones interpuestas por organismos relacionados

No son válidas apelaciones interpuestas por personas u organizaciones diferentes de quienes hayan recibido el servicio de evaluación de la conformidad, esto debido al concepto de apelación relacionado en la norma ISO/ 17000 dice que este recurso debe ser interpuesto por el “proveedor del objeto de evaluación de la conformidad”, en la norma ISO/IEC 17020 dice “Solicitud del proveedor del ítem de inspección”.

7.2.6. Recolección de toda la información del servicio que originó la apelación.

El Líder HSEQ realiza la recolección de toda la información del servicio de evaluación de la conformidad objeto de la apelación.

7.2.7. Realización del comité de apelaciones

El Líder HSEQ realiza la coordinación para la reunión del comité de apelaciones, en este comité se debe garantizar como mínimo la presencia de las siguientes personas:

- El coordinador del OIN (Opcional)
- Un inspector del OIN que realice actividades de evaluación de la conformidad que no haya participado en el servicio objeto de la apelación. Esta persona actuaría como experto técnico.
- El director técnico.

7.2.8. Investigación del evento que originó la apelación

El comité de apelaciones realiza una investigación del motivo que dio origen a la apelación, evaluando el proceso de evaluación de la conformidad, tomando toda la documentación concerniente del servicio como registros, certificados de calibración, entrevistas o testimonios que puedan aportar información para dar respuesta a la apelación y si es necesario solicitando al cliente el permiso para revisar nuevamente los elementos inspeccionados por parte del director técnico o un inspector diferente al que la realizó inicialmente.

El análisis de las causas se realizará aplicando los diferentes métodos: 5 o 3 porqués, espina de pescado, árbol de causas etc.

7.2.9. Decisión del comité de apelaciones

La decisión del comité de apelaciones puede ser:

Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, es copia NO CONTROLADA. La versión vigente reposará en la carpeta del Sistema Integrado de Gestión a cargo del Área HSEQ

- *Mantenimiento de la decisión:* Esta sucede cuando el apelante no puede demostrar que existió algún error en la decisión tomada.
- *Aclaración de la decisión:* Esto sucede cuando se mantiene la decisión inicial, pero se deben dar argumentos adicionales o aclaratorios del porque se mantiene la misma.
- *Modificación de la decisión:* Esta sucede cuando el apelante demuestra por medio de su argumentación que la decisión tomada no fue la adecuada, en este sentido se puede realizar la modificación de la decisión tomada inicialmente, aunque no necesariamente será la solicitada por el apelante.

Las decisiones e investigaciones relativas a las apelaciones no deben dar lugar a ninguna acción discriminatoria. Las decisiones, análisis de causas y plan de acción deberán ser revisadas y aprobadas previamente por el Director General.

Se evaluará la efectividad de las acciones tomadas de acuerdo con lo indicado en el procedimiento Q.PR.003 ACCIONES CORRECTIVAS Y ACCIONES PREVENTIVAS

7.2.10. Seguimiento, cierre y comunicación

El periodo máximo para enviar respuesta al cliente es de 10 días hábiles, contados a partir de la recepción del recurso, las apelaciones podrán ser respondidas por correo electrónico o correo certificado según se considere necesario.

Las apelaciones recibidas serán consignadas en la MATRIZ DE SEGUIMIENTO DE HALLAZGOS Q.MT.001. en la cual se le dará seguimiento y permitirá llevar las estadísticas de las apelaciones recibidas.

En caso de que se requiera ampliar el tiempo del cierre de las acciones se requerirá autorización del director general.

7.2.11. Retroalimentación o comunicación de la decisión

Debido a que por requisitos de la norma ISO/IEC 17020:2012, es necesario que los procesos de apelaciones se resuelvan de forma constructiva, al momento de realizar el cierre, el encargado de la apelación comunica al personal que esté haya generado la causa, las acciones que se tomaron para el cierre de este y le dará una respuesta al cliente con los planes de acción y los cierres siempre que sea posible por medio escrito, mediante carta remitida por correo certificado.

7.3. Análisis de riesgos del procedimiento

PELIGROS	CONTROLES	RESPONSABLES
Ausencia de medios de comunicación de las quejas o apelaciones	Se establecen los siguientes medios: página web, correo electrónico o comunicado por escrito	Líder HSEQ
Desinformación de los clientes a cerca del proceso de quejas y apelaciones	En la reunión de apertura el inspector informa los medios para interponer una queja o apelación,	Inspector Director General Líder HSEQ

Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, es copia NO CONTROLADA. La versión vigente reposará en la carpeta del Sistema Integrado de Gestión a cargo del Área HSEQ

Q.PR.006 TRATAMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES

V. 001 – 14 de enero de 2021



PELIGROS	CONTROLES	RESPONSABLES
	igualmente en las reglas de la inspección y en la pagina web	
Mal manejo de las quejas y apelaciones	Se cuenta con un procedimiento para la recepción, el tratamiento, investigación, solución y retroalimentación	Líder HSEQ
Demoras en las respuestas de las quejas y apelaciones y falta de seguimiento	Se establecen tiempos para las respuestas y se hace seguimiento a través de la Matriz de seguimiento de hallazgos	Líder HSEQ
Causas de generación de quejas y apelaciones repetidas	Se lleva el seguimiento a través de la matriz de seguimiento de hallazgos y se hará la clasificación de estas Manejo de acuerdo con el procedimiento de acciones correctivas y de mejora en la cual se evalúa la efectividad de las acciones tomadas	Líder HSEQ
Influencia en la decisión, análisis de causas y en las acciones	El Líder HSEQ verifica que las personas involucradas en la queja o apelación no hagan parte de la investigación para asegurar la objetividad e imparcialidad	Líder HSEQ

8. DOCUMENTOS RELACIONADOS

Q.MT.001

Matriz de seguimiento de hallazgos

Q.FT.008

Reporte de no conformidad o acción de mejora

Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, es copia NO CONTROLADA. La versión vigente reposará en la carpeta del Sistema Integrado de Gestión a cargo del Área HSEQ

9. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
000	16/07/19	Documento inicial	C Guerrero	O Acevedo	O Acevedo
001	14/01/21	Se definieron plazos para recibir las quejas o apelaciones Se establecieron análisis de riesgos del programa Se establece el registro de las apelaciones y quejas en los reportes de acciones correctivas y de mejora.	V. Prieto	O. Acevedo	O. Acevedo

10. ANEXOS

Ninguno