



PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES

Código: P-SG01

Versión: 06

Fecha vigencia: 2022-05-04

Página 1 de 5

1. OBJETIVO.

Establecer el proceso para recibir, evaluar y tomar decisiones sobre las quejas y apelaciones, de tal forma que se asegure su tratamiento y respuesta a quienes las hayan presentado.

2. ALCANCE.

Aplica para todas las quejas y apelaciones presentadas a ELECTRICERT S.A.S. por los clientes u otras partes interesadas que solicitan los servicios o por cualquiera que directa o indirectamente se pueda sentir afectado por las actuaciones del Organismo de Inspección, los servicios prestadores a través de sus proveedores, la competencia del organismo o sus relaciones.

3. DEFINICIONES.

3.1. QA: Queja o Apelación.

3.2. APELACIÓN: Solicitud del cliente del ítem de inspección, al organismo de inspección de reconsiderar la decisión que tomó en relación con dicho ítem. Solicitud presentada por un cliente o parte interesada al organismo de evaluación de la conformidad para que se reconsidere cualquier decisión que tomó el organismo de inspección en relación a la prestación de sus servicios.

3.3. PARTES INTERESADAS: Es cualquier organización, grupo o individuo que pueda afectar o ser afectado por las actividades del organismo de inspección.

3.4. QUEJA: Expresión de insatisfacción, diferente de la apelación, presentada por un cliente o parte interesada relacionada con las actividades de dicho organismo, para las que se espera una respuesta. Una queja se presenta por la insatisfacción del cliente o parte interesada frente al trato dado a su proceso.

3.5. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE: Es la percepción del cliente respecto al grado en que se han cumplido sus requisitos o expectativas.

3.6. NO CONFORMIDAD: Es un incumplimiento de un requisito.

3.7. CORRECCIÓN: Es la acción tomada para solucionar el caso de QA en particular.

3.8. ACCIÓN CORRECTIVA: Es una acción tomada para eliminar las causas de una no conformidad detectada u otra situación indeseable. Es diferente a "Corrección" mediante la cual sólo se elimina o repara la no conformidad detectada, no su causa.

4. CONDICIONES GENERALES.

4.1. El cliente para interponer una queja o apelación debe seguir el conducto regular, es decir, comunicarse primero con el organismo de inspección.

4.2. Las quejas y apelaciones son tratadas con confidencialidad, y se determina junto con el cliente y el reclamante si se hace público el tema de la queja o apelación y su resolución.

4.3. Durante el tiempo que dure el proceso de la queja o apelación el cliente será informado periódicamente de forma verbal o telefónica por el responsable del proceso.



PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES

Código: P-SG01

Versión: 06

Fecha vigencia: 2022-05-04

Página 2 de 5

4.4. Cuando ELECTRICERT haya prestado el servicio de inspección y entregado el resultado del dictamen al cliente ya sea de (aprobado o no aprobado), EL CLIENTE cuenta con 10 días hábiles siguientes al recibo de la notificación de la decisión tomada, si transcurrido este plazo el cliente no presenta el recurso, se entiende que acepta la decisión sin lugar a posteriores reclamaciones.

4.5. El Director de Calidad realiza el análisis e indicadores de gestión de las quejas y apelaciones que se presenten en el OI.

5. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO.

5.1. QUEJAS Y APELACIONES.

5.1.1. FUENTES PARA LA RECEPCIÓN DE QUEJAS Y APELACIONES.

5.1.1.1. En la página web del organismo www.electricert.com.co, se tiene disponible un formulario donde los clientes pueden presentar sus quejas, pueden presentarse por escrito en el F-SG03 Formato quejas y apelaciones, o en cualquier documento que tenga disponible quien presenta la queja, por correo electrónico a calidad@electricert.com.co, también pueden presentarse de manera verbal, vía telefónica o en las oficinas de ELECTRICERT.

5.1.1.2. La recepción de las apelaciones se realiza en las oficinas de ELECTRICERT, éstas deben ser presentadas por escrito y ser dirigidas al Gerente de ELECTRICERT y estar firmadas por quien solicita la apelación.

5.1.2. PROCESO DE TRATAMIENTO Y VERIFICACIÓN DE PERTINENCIA DE LAS QUEJAS Y APELACIONES.

5.1.2.1. Las quejas son entregadas inicialmente al Director de Calidad quien se encarga de revisarlas y validar si son aplicables o no con base en los procesos establecidos en el sistema de gestión y entrevistas con el personal que aplique según el tipo de queja o apelación.

5.1.2.2. El Director de Calidad realiza análisis de las mismas verificando la evidencia respectiva entregada por parte del Director Técnico y evaluando las acciones a implementar con el Gerente de ELECTRICERT. En las apelaciones presentadas al organismo sobre resultados de inspección, El Director Técnico que autorizo y tuvo relación con el proceso no participa en la evaluación ni en la decisión de las acciones que se van a implementar, excepto cuando se tienen 2 directores técnicos en el OEC el otro podrá acompañar el proceso, esto, con el fin de mantener la imparcialidad del proceso de quejas y apelaciones.

5.1.3. Disponibilidad Del Proceso De Quejas Y Apelaciones.

En la página web de ELECTRICERT S.A.S. www.electricert.com.co en la opción quejas y apelaciones el cliente tiene disponible un formulario a través del cual puede presentar cuando lo considere necesario una queja; además se indica que debe hacer en caso que desee interponer una apelación; en el F-A06 Contrato para la prestación de servicios personal natural y jurídica en la cláusula **QUEJAS Y APELACIONES** también se encuentran descritas las condiciones para el cliente interponer una queja o apelación.

5.1.4. Recepción De Quejas Y Apelaciones.

La recepción de las quejas y apelaciones la registra el Director de Calidad en el F-SG12 Formato Matriz de quejas y apelaciones, quien a su vez informa al Coordinador Administrativo para que se comunique con quien haya presentado la queja o apelación informando la recepción de la misma. Esta comunicación queda registrada en la base de datos de quejas y apelaciones.



PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES

Código: P-SG01

Versión: 06

Fecha vigencia: 2022-05-04

Página 3 de 5

5.1.5. Responsabilidad Sobre Quejas Y Apelaciones.

El OEC representado por su Gerente es responsable de todas las quejas y apelaciones que sean presentadas al Organismo, éste debe asegurarse que se les dé el tratamiento acorde con los resultados del análisis realizado y dejar evidencia de la aprobación al tratamiento de las mismas mediante su firma. Excepto lo indicado en el numeral 5.2.1.5.1.

5.1.6. ACCIONES NO DISCRIMINATORIAS.

Las investigaciones y decisiones tomadas respecto a las quejas y apelaciones no dan lugar a ningún tipo de acción discriminatoria, para esto, el Director de Calidad es el responsable de asegurar que todos los casos de quejas y apelaciones sean investigados y se tomen las acciones respectivas.

5.2. PROCESO DE QUEJAS Y APELACIONES.

5.2.1. El proceso de quejas y apelaciones contiene los siguientes elementos y métodos.

5.2.1.1. Recepción de quejas.

La recepción de las quejas se realiza por medio de la página web www.electricert.com.co, la cual re-direcciona automáticamente un correo electrónico a calidad@electricert.com.co; en caso que la queja sea recibida de forma verbal, quien la reciba, diligencia el F-SG03 Formato quejas y apelaciones, el cual es entregado a la dirección de calidad.

Si las quejas son recibidas por algún empleado por correo electrónico, este correo se reenvía al correo calidad@electricert.com.co y si se reciben en forma escrita, se hacen llegar a la dirección de calidad. Cuando un cliente o parte interesada presente una queja en la recepción de ELECTRICERT, se le suministra el F-SG03 Formato quejas y apelaciones para que lo diligencie, éste se hace llegar a la dirección de calidad.

5.2.1.1.2. Durante la etapa comercial se informa al cliente sobre el proceso y tramite de quejas y apelaciones durante la reunión de cierre de la inspección por parte del Inspector se entrega el F-SG03 Formato quejas, este formato en caso de ser diligenciado por el cliente debe ser entregado de forma física en las instalaciones del organismo o enviarlo vía electrónica al correo calidad@electricert.com.co.

Cuando un empleado, socio u otra parte interesada desee tramitar una queja o apelación al organismo debe realizarlo mediante envió del formulario de quejas cargado en la web del organismo www.electricert.com.co, solicitando el F-SG03 Formato quejas y enviarlo al correo calidad@electricert.com.co. Los empleados pueden solicitar a la dirección de calidad copia del formato.

5.2.1.2. Recepción de apelaciones.

El cliente puede presentar apelaciones cuando no esté de acuerdo con el resultado obtenido del servicio de inspección (dictamen); las apelaciones deben presentarse siempre en forma escrita en carta dirigidas al Gerente del organismo o diligenciando el F-SG03 Formato quejas y apelaciones; su respuesta se emite en un plazo máximo de 10 días hábiles.

La recepción de quejas y apelaciones la registra el Director de Calidad en el F-SG12 Formato Matriz de quejas y apelaciones.



PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES

Código: P-SG01

Versión: 06

Fecha vigencia: 2022-05-04

Página 4 de 5

5.2.1.3. Validación de quejas y apelaciones.

Toda queja o apelación es validada por el Director de Calidad quien verifica si son aplicables o no, verificando los procedimientos establecidos para el servicio de inspección de ELECTRICERT, confirmando con el Gerente y/o revisando casos anteriores que se hayan presentado. Esta validación debe hacerse inmediatamente se reciba la queja o apelación. El resultado de la validación se registra en el F-SG12 Formato Matriz de quejas y apelaciones.

5.2.1.4. Investigación de quejas y apelaciones.

5.2.1.4.1. El Director de Calidad tiene la responsabilidad de comenzar la investigación respectiva, iniciando con la recopilación de toda la información sobre el caso en particular.

5.2.1.4.2. El Gerente en compañía del Director de Calidad en un plazo de 10 días hábiles, analizan el concepto de la queja o apelación, para lo cual se remiten a los informes y registros pertinentes que tienen relación con el caso, realizan las consultas al apelante o quejoso, consultas con el inspector o inspectores involucrados y con las instancias que sea necesario para lograr una total ilustración sobre el caso. En el caso de las apelaciones las consultas sobre las mismas pueden llegar hasta una audiencia formal. También Se revisan casos de quejas o apelaciones similares, los resultados y las acciones tomadas para resolverlas.

5.2.1.4.1. Todo el proceso de investigación es documentado y organizado en una carpeta con todas sus evidencias por parte de Director de Calidad, quien también registra esta etapa del proceso en el F-SG12 Formato Matriz de quejas y apelaciones.

5.2.1.5. Decisión sobre quejas y apelaciones.

5.2.1.5.1. El Gerente a partir de la investigación previa, y la adicional que considere necesaria, toma la decisión del caso. Esta decisión queda documentada por el Director de Calidad en el F-SG-03 Formato quejas y apelaciones. Toda decisión debe tener la firma del Gerente como mecanismo de aprobación. En caso de presentarse quejas o apelaciones donde esté involucrado el Gerente del organismo, las decisiones sobre su tratamiento y aprobación se realizarán con la participación de uno o varios representantes de la Junta Directiva y el Director de Calidad.

5.2.1.5.2. El Director de Calidad se asegura que la decisión tomada y las acciones propuestas para dar tratamiento, sean las apropiadas de acuerdo a todas las evidencias investigadas y teniendo en cuenta que no se presente discriminación de ningún tipo. El registro de esta actividad la realiza en el F-SG12 Formato Matriz de quejas y apelaciones.

5.2.1.5.3. Para el caso de apelaciones el Director de Calidad es responsable de que se entregue o envíe copia escrita al apelante con la debida sustentación técnica de la misma. El registro de esta actividad la realiza en el F-SG12 Formato Matriz de quejas y apelaciones.

5.2.1.5.4. Las apelaciones al OEC

5.2.1.6. Información sobre el progreso de quejas y apelaciones.

El Director de Calidad informa al Coordinador Administrativo en cuales momentos debe comunicarse con el apelante o quejoso para informar sobre el progreso de la queja o apelación. Se realizan los siguientes contactos:

- Llamada telefónica o email para informar el recibo de la queja o apelación.
- Llamada telefónica, e-mail o correo certificado para informar sobre el resultado de la validación de la queja o apelación.
- E-mail o correo certificado para informar sobre la decisión tomada sobre la queja o apelación.

Todos estos contactos se registran en el F-SG12 Formato Matriz de quejas y apelaciones.



PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES

Código: P-SG01

Versión: 06

Fecha vigencia: 2022-05-04

Página 5 de 5

5.2.1.6. Tratamiento y cierre de quejas y apelaciones.

5.2.1.6.1. El Director de Calidad se encarga de verificar el cumplimiento de los términos dentro del proceso, y hace seguimiento a las acciones planteadas dentro de los plazos establecidos., una vez cerrada la queja o apelación registra las conclusiones y cierre en el F-SG12 Formato Matriz de quejas y apelaciones.

5.2.1.6.2. Independiente de la decisión tomada, el Director de Calidad diligencia el F-SG04 Formato acciones correctivas y preventivas, para definir acciones a tomar sobre lo sucedido y evitar que se vuelvan a presentar o se propicien situaciones similares en el futuro.

5.2.1.6.3. La respuesta a una queja o apelación no debe superar los 10 días hábiles.

5.2.1.6.4. Si el apelante considera que subsiste la vulneración de sus derechos puede llevar su caso ante la Súper intendencia de Industria y Comercio.

5.2.1.6.5. Para resolver diferencias, en caso de ser necesario, se acude a audiencias de conciliación de acuerdo a las leyes aplicables. ELECTRICERT tiene definido el P-SG01 Procedimiento de quejas y apelaciones fundamentado en la Norma NTC-ISO-IEC-17020:2012, diseñado con criterios de imparcialidad y ecuanimidad siempre con el objetivo de lograr un trato justo y sin sesgos a cualquier queja o apelación.

5.2.1.6.6. La notificación formal del cierre de la queja o apelación se realiza vía telefónica, e-mail o correo certificado, es responsabilidad del Director de Calidad que se realice esta notificación y registrar la misma en el F-SG12 Formato Matriz de quejas y apelaciones.