

Código: OI-PR-02  
Fecha: 2023-10-31  
Revisión: 02

# QUEJAS Y APELACIONES



DOCUMENTO CONTROLADO

## DIVULGACIÓN DEL DOCUMENTO

NOMBRE	CARGO	FECHA	FIRMA

## TABLA DE MODIFICACIONES

VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	RESPONSABLE
1	2023-01-15	Inicio del S.G	Director de calidad
2	2023-10-31	Se modifica todo el procedimiento y se ajusta a numerales 7.5 y 7.6 de la ISO/IEC 17020:2012	Director de calidad

ASIGNACIÓN	NOMBRE	CARGO	FIRMA	FECHA
ELABORÓ				
APROBÓ				

## 1. OBJETIVO

Garantizar que toda queja o apelación será investigada y evaluada con total imparcialidad y confidencialidad, sin dar lugar a ningún tipo de discriminación dando respuesta de acuerdo con las decisiones tomadas.

## 2. ALCANCE

Este documento acoge el proceso y personal involucrado en la respuesta de las quejas y apelaciones recibidas.

## 3. DEFINICIONES

- **CONFLICTO DE INTERESES:** Situación en la cual, por causa de otras actividades o relaciones, la imparcialidad en el desempeño de las actividades de validación y/o verificación está o podría estar comprometida
- **APELACIÓN:** solicitud presentada por un solicitante, candidato, o persona certificada para que se reconsidere cualquier decisión tomada por el organismo de certificación relacionada con su estado de certificación deseado.
- **QUEJA:** expresión de insatisfacción, diferente de la apelación, presentada por una persona u organización a un organismo de certificación, relacionada con las actividades de dicho organismo, para la que se espera una respuesta.
- **EVIDENCIA:** Evidencia objetiva de datos que respaldan la existencia o veracidad de algo. Hechos obtenidos mediante el proceso de observación, medición, prueba u otros medios.
- **SUGERENCIA:** Cualquier recomendación o comentario que sea recibido y cuyo propósito sea la mejora de los servicios o actividades realizadas por el organismo de certificación.
- **ACCIÓN CORRECTIVA:** Acción tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.

## 4. DESARROLLO DEL DOCUMENTO

La queja puede ser originada por clientes o funcionarios, la cual debe guardar relación con los servicios que presta el organismo de inspección.

La apelación es presentada por un cliente u otras partes que no están de acuerdo con el juicio emitido en las actividades de inspección.

### 4.1 ETAPAS PARA EL TRATAMIENTO DE UNA QUEJA O APELACION

#### 4.1.1 RECEPCION

La recepción de las quejas y apelaciones será un proceso de confidencialidad, donde se propenderá por preservar el buen nombre del cliente, es decir, ningún funcionario del OI, podrá divulgar la información que llegue por conducto de una queja interpuesta, so pena de las sanciones estipuladas en el compromiso de confidencialidad. El formato de QUEJAS Y APELACIONES OI-F-04 debidamente diligenciados el cual este en la página web [www.inspeccionesind.com](http://www.inspeccionesind.com) pestaña (Quejas y apelaciones) o diligenciar el formulario de página web [www.inspeccionesind.com](http://www.inspeccionesind.com) pestaña (Quejas y apelaciones), deben ser enviados al correo electrónico habilitado por la empresa para tal fin; a partir de ese momento se le abrirá a la respectiva queja y/o apelación se utilizara el formato OI-F-27 SEGUIMIENTO A QUEJAS Y APELACIONES, un proceso de seguimiento, en el cual se deberá detallar a qué funcionario se le asignará, de tal forma que el cliente esté al tanto de su solicitud y deberá ser informado por correo que se recibió la queja y apelación y se va iniciar el tratamiento por el OI.

#### 4.1.2 VALIDACION

El funcionario asignado deberá hacer un análisis objetivo de las condiciones que originaron dicha queja o apelación y el marco normativo, técnico u operativo para ser resuelta.

Código: OI-PR-02	<b>QUEJAS Y APELACIONES</b>	
Fecha: 2023-10-31		
Revisión: 02		
<b>DOCUMENTO CONTROLADO</b>		

El cliente o parte interesada interpone queja deberá:

- El responsable del proceso afectado determina si existe razón o no para la interposición de la Queja.
- Si existe razón válida para la queja, se realiza un análisis que satisfaga las expectativas del cliente, implementando las acciones correctoras pertinentes. Es necesario realizar el informe respectivo y dejar constancia del cierre de este.
- Luego de implementar la acción correctora se debe iniciar una acción correctiva y/o preventiva, teniendo en cuenta lo descrito en el procedimiento ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS OI-PR-06
- Todas las Quejas se consideran información de entrada para el proceso de revisión por la dirección.

El director de calidad determina si es catalogada como una apelación según lo establecido en la NTC ISO IEC 17020:2012.

- Si se determina que no es una apelación, se tipifica como una Queja y se le dará el tratamiento respectivo,
- Si se determina que es una apelación, se da inicio con la acción correctiva y/o preventiva respectiva, teniendo en cuenta lo descrito en el procedimiento OI-PR-06 ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS.
- Toda apelación es una entrada para el proceso de revisión por la dirección.

#### 4.1.3 INVESTIGACION

El encargado de resolver la consulta debe brindar una respuesta que se ajuste a las exigencias o necesidades del cliente o funcionario; es importante tener en cuenta que esta queja será puesta en conocimiento de la gerencia, en aras de trazar políticas que permitan subsanar las posibles irregularidades a que haya tenido lugar.

Si la queja o apelación nos evidencia una no conformidad de nuestro sistema de calidad se le dará el tratamiento a partir del procedimiento de ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS OI-PR-06 para solucionar dicha queja o apelación en los términos estipulados en este procedimiento.

#### 4.1.4 SEGUIMIENTO

El OI deberá informar al cliente o parte interesado sobre el avance de la queja o apelación interpuesto mediante el formato SEGUIMIENTO A QUEJAS Y APELACIONES OI-F-27 mediante los medios que haya entregado en el formato de recepción de una queja o apelación.

El gerente podrá pedir avances de una queja o apelación al funcionario del OI esté dando el tratamiento respectivo.

#### 4.1.5 DECISION O RESPUESTA

El término de la respuesta se emitirá el formato INFORME FINAL DE SEGUIMIENTO A QUEJA O APELACION OI-F-05 el OI se entregara la cliente o parte interesada por los medios entregados la persona que la interpuso.

Contra la decisión que se tome con respecto a la queja y/o apelación, procederán los siguientes recursos:

- El de reposición, ante quien expidió la decisión para que la aclare, modifique, adicione o revoque.
- El de apelación, para ante el inmediato superior administrativo o funcional con el mismo propósito.
- El de queja, cuando se rechace el de apelación.

El recurso de queja es facultativo y podrá interponerse directamente ante el superior del funcionario que dictó la decisión, mediante escrito en el cual se deberá anexar copia la resolución de la queja. Se podrá interponer este recurso dentro de los cinco (5) días siguientes a la notificación de la decisión.

Oportunidad y presentación. Los recursos de reposición y apelación deberán interponerse por escrito en la diligencia de notificación personal, o dentro de los diez (10) días siguientes a ella, o a la notificación por aviso, o al vencimiento del término de publicación, según el caso.

Los recursos se presentarán ante el funcionario que dictó la decisión, salvo lo dispuesto para el de queja.

Código: OI-PR-02	<b>QUEJAS Y APELACIONES</b>	
Fecha: 2023-10-31		
Revisión: 02		
<b>DOCUMENTO CONTROLADO</b>		

El recurso de apelación podrá interponerse directamente, o como subsidiario del de reposición.

Requisitos de los recursos: Por regla general los recursos se interpondrán por escrito que no requiere de presentación personal, si quien lo presenta ha sido reconocido en la actuación. Igualmente, podrán presentarse por medios electrónicos.

Los recursos deberán reunir, además, los siguientes requisitos:

- Interponerse dentro del término establecido, por el interesado o su representante o apoderado debidamente constituido.
- Sustentarse con expresión concreta de los motivos de inconformidad.
- Solicitar y aportar las pruebas que se pretenden hacer valer.
- Indicar el nombre y la dirección del recurrente, así como la dirección electrónica, si desea ser notificado por este medio.

#### 4.2 CONFIDENCIALIDAD

La información o documentación que el cliente haya proporcionado al OI, para efecto de la apelación o queja será mantenida bajo estricta confidencialidad.

El OI no permitirá, salvo si lo requiere la ley o el organismo de acreditación, que la información sea fotocopiada o abierta a una tercera persona sin previo consentimiento por escrito del cliente (la aprobación por parte del cliente se podrá evidenciar mediante la impresión de un correo electrónico).

#### 4.3 GENERALIDADES DEL PROCESO

Establece como política, de quejas y apelaciones realizar el exhaustivo análisis y seguimiento que con lleve a la generación de soluciones eficientes y eficaces que permita eliminar la causa raíz y la prevención de la ocurrencia nuevamente, para garantizar la eficacia de nuestros servicios

- La presentación, la investigación y la decisión relativa a las apelaciones no da lugar a acciones discriminatorias contra el apelante.
- Si la apelación y/o queja no tienen remitente, el OI, se reserva el derecho de dar seguimiento.
- Únicamente se tramitan las apelaciones y quejas, recibidas de forma justificada y con soportes de esta por parte de clientes, autoridades, consumidores, otras personas, empresas u organizaciones.
- Las apelaciones solo se recibirán máximo 15 días calendario luego de la entrega del Informe de resultados.

#### 4.4. TIEMPOS RESPONDER UNA QUEJA O APELACION

Quejas:

- a. 5 días hábiles para dar respuesta al cliente de la validación y revisión.
- b. 5 días hábiles para Investigar, implementar, hacer seguimiento y asegurar que se han tomado las correcciones necesarias.
- c. 5 días hábiles para revisar si las acciones correctivas fueron apropiadas.
- d. Total, de 15 días hábiles máximo para notificar al cliente formalmente cuando ha finalizado el proceso y tratamiento de su queja.

Apelaciones:

- a. 5 días hábiles para respuesta al cliente de la validación y revisión.
- b. 10 días hábiles para Investigar, implementar, hacer seguimiento y asegurar que se han tomado las correcciones necesarias.
- c. 10 días hábiles para revisar si las acciones correctivas fueron apropiadas.
- d. Total, de 25 a 30 días hábiles máximo para notificar al cliente formalmente cuando ha finalizado el proceso y tratamiento de su queja y/o apelación.

Dependiendo la complejidad de la acción interpuesta por el cliente, puede variar los días para poder resolver la apelación.

- El gerente acusa recibo de la apelación y/o queja y proporciona al apelante los informes del avance y el resultado.
- La decisión para comunicar al apelante o queja se toma, revisa y aprueba, por una o más personas que no hayan estado involucradas previamente en el objeto de la apelación.
- La decisión tomada en respuesta a las quejas y apelaciones interpuestas será unánime y de carácter irrevocable. En caso de que la apelación de a favor del cliente, el OI., asumirá el costo de esta, pero si se diera en contra, la organización se reserva el derecho de asumir o aplicar el costo de la apelación al cliente.
- En caso de presentarse alguna apelación, el OI., podrá contratar los servicios legales de un abogado que ejerza la defensa, siempre y cuando se requieran. Los escritos legales del abogado serán considerados como los registros y la emisión del concepto se le considerará como la documentación de la acción tomada y su efectividad. Se mantendrá informado a la instancia correspondiente, acerca del estado en el proceso de resolución de la apelación. Los plazos para resolver la apelación y/o disputa que presenten los interesados, serán de acuerdo con lo establecido.
- El gerente del OI, garantizará que la(s) personas(s) involucrada(s) en la apelación o queja, no serán asignadas para atenderlas.

#### 4.4.1 MEDIOS PARA LA RADICACION UNA QUEJA O APELACION

El OI cuenta con dos medios para que un solicitante, candidato, persona certificada o parte interesada pueda interponer una queja o apelación las cuales se encuentran en la página web [www.inspeccionesind.com](http://www.inspeccionesind.com) pestaña (Quejas y apelaciones) son:

- Descargar en la página web el formulario formato de QUEJAS Y APELACIONES OI-F-04 el cual podrá ser diligenciado por la parte interesada para interponer una queja o apelación y enviar al correo corporativo del OI [calidad@inspeccionesind.com](mailto:calidad@inspeccionesind.com) el cual se indica en la misma página.
- Diligenciar el formulario que se encuentra en la página web se le solicitara una información la cual debe ser diligenciado en su totalidad para poder darle el trámite correspondiente darle enviar llegara un correo automático a los correos corporativos del OI [calidad@inspeccionesind.com](mailto:calidad@inspeccionesind.com) y con copia al correo [contacto@inspeccionesind.com](mailto:contacto@inspeccionesind.com).
- El OI deberá garantizar cada seis meses que estos medios para interponer de una queja o apelación se encuentren funcionando o el formato de QUEJAS Y APELACIONES OI-F-04 para descarga se ha la versión vigente.

#### 5. ANEXOS

- QUEJAS Y APELACIONES OI-F-04
- INFORME FINAL DE SEGUIMIENTO A QUEJA O APELACION OI-F-05
- PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS OI-PR-06
- SEGUIMIENTO A QUEJAS Y APELACIONES OI-F-27