

PROCEDIMIENTO

SP-HSEQ-011

QUEJAS Y APELACIONES



ACONCAGUA INGENIERIA

| Elaboró | Revisó | Aprobó | Versión | Fecha | Detalle |
|-----------------|---------------------|---------------------|---------|------------|-----------------|
| Emilio López | Andrés Rodríguez | Andrés Rodríguez | 00 | 01/04/2024 | Emisión Inicial |

I. OBJETIVO

Este documento tiene como objetivo describir el proceso y la metodología para canalizar, investigar y resolver quejas y apelaciones de los clientes y de otras partes interesadas

II. ALCANCE

Este procedimiento aplica a todos los procesos que afecten la calidad del servicio y que hacen parte del Sistema de Gestión

III. DEFINICIONES

- **Queja:** Expresión de insatisfacción, diferente a la apelación, presentada por una persona u organización a un organismo de evaluación de la conformidad o a un organismo de acreditación, relacionada con las actividades de dichos organismos, para la que se espera una respuesta.
- **Apelación:** Solicitud del proveedor del objeto de evaluación de conformidad al organismo de evaluación de la conformidad o al organismo de acreditación, de reconsiderar la decisión que tomo en relación con dicho objeto.

IV. REFERENCIAS

- NTP 17020:2012 (Organismo de inspección)

V. RESPONSABILIDADES

- ACONCAGUA INGENIERIA, es responsable de todas las decisiones a todos los niveles del proceso de tratamiento y cierre de quejas y apelaciones.
- El Líder HSEQ es quien realiza el seguimiento de las quejas y apelaciones hasta su respectiva solución.
- Cada líder de proceso velará por la solución de las quejas y apelaciones que se presenten producto de los servicios brindados

VI. GENERALIDADES

6.1 Podrá ser requerido el apoyo Jurídico (Asesor legal) en los casos de quejas y para las apelaciones, de acuerdo con la naturaleza de estas, con el fin de recibir un concepto.

6.2 ACONCAGUA INGENIERIA. como OEC vela porque las investigaciones y decisiones frente a las quejas y apelaciones se traten sin dar a lugar a ninguna acción discriminatoria.

6.3 El proceso para el tratamiento de QA se encuentra disponible para cualquier parte interesada que lo solicite, mediante el correo, dispuesto y publicado en la página web.

6.4 Las quejas pueden ser de manera escrita (carta, correo electrónico) o verbal (por teléfono o en una reunión), quien recepcione debe tomar nota de la queja y toda otra información relacionada.

6.5 Sólo se reciben apelaciones por escrito en carta formal firmado por el responsable del área que se prestó el servicio.

6.6 El mecanismo de “acuse de recibo” para el cliente/parte interesada será: para quejas a través de un correo y para apelaciones con carta formal, siendo el área de Calidad responsable de realizar dicha actividad.

6.7 Cuando el cliente, no esté de acuerdo con la decisión final del resultado del objeto de la evaluación de la conformidad, debe interponer la apelación dentro los 7 días hábiles de recibido el informe del servicio, si transcurrido este plazo, el cliente no presenta el recurso, se entiende que acepta la decisión sin lugar a posteriores reclamaciones.

6.8 Toda comunicación relacionada con el tratamiento de la queja/apelación debe ser realizada por el líder HSEQ o por una persona que éste designe y que no esté involucrado directamente con el motivo de la queja/apelación.

6.9 Cuando el área de Calidad no puede hacerse responsable del tratamiento por conflicto de intereses (vinculado a la revisión del propio trabajo, vínculos familiares, financieros, consultorías, otros) comunica a la Gerencia General para que designe el responsable del tratamiento e investigación.

6.10 El líder HSEQ coordinará con el Gerente General los casos en que se requiera hacer pública la queja/apelación y las acciones tomadas.

6.11 En caso de que el cliente no esté de acuerdo con los resultados de la investigación o con las acciones tomadas, puede pedir una reconsideración a la queja/apelación, para lo cual, el Líder HSEQ lo analiza con el Gerente General para llegar a una respuesta final, la cual será comunicada al cliente a través de correo o cartas.

VII. DESARROLLO

7.1. Tratamiento de quejas

1. El colaborador recibe la queja y debe:
 - a. Tomar nota de la queja con toda otra información relacionada (si no se presenta por escrito).
 - b. Solicitar confirmación por escrito de las quejas verbales.
 - c. Derivar la queja a la Coordinadora de Control de Gestión
2. La Coordinadora de Control de Gestión confirma la recepción y envía un correo electrónico a quien presento la queja (cliente, partes interesadas) a manera de acuse de recibo informando que se ha iniciado la investigación y que esta será exhaustiva y justa. Así mismo que se le proporcionara toda la información en relación con la solución de la queja.
3. La Coordinadora de Control de Gestión registra la queja en la matriz MT-HSEQ-017-SEGUIMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES.
4. La Coordinadora de Control de Gestión comunica al responsable de área para el análisis respectivo. seguidamente analiza en primera instancia la queja, para evaluar si procede o no.
 - Si procede se comunica al GG, exponiendo de forma clara y concisa, la situación que ha motivado la queja. Luego continúan con la investigación de la queja por parte del área y el líder HSEQ, sin intervención del personal que realizó el servicio.
 - No procede, comunica a quien presentó la queja (cliente, partes interesadas), el resultado de la validación explicando las consideraciones de la decisión tomada.
5. Para ambos casos el líder HSEQ o quien designe registra en la matriz de seguimiento de quejas y apelaciones el resultado de la validación, luego analiza y determina si la queja es una NC/NCP.
 - Si determina NC/NCP en nuestros servicios basada en la conclusión de la investigación, lo primero que se tiene que hacer es tomar las acciones correctoras inmediatas para remediar el impacto negativo de la queja en el cliente.
 - o Reporta la NC/NCP internamente, la cual será analizada de acuerdo con lo establecido en el procedimiento de Acciones Correctivas y de mejora, vigente
 - o Informa al cliente de la(s) acción(es) tomada(s) para iniciar la eliminación de la(s) causa(s) del problema que la originó
 - Si no corresponde una NC/NCP, se toman las medidas necesarias para corregir la inconformidad presentada.

6. La Coordinadora de Control de Gestión registra el resultado de la investigación, firma y fecha en la matriz de seguimiento de Quejas y apelaciones adjuntando toda la documentación de apoyo y las comunicaciones asociadas relevantes a la investigación.

7. La Coordinadora de Control de Gestión actualiza la matriz de seguimiento de Quejas y Apelaciones.

8. Luego comunica al cliente formalmente (por escrito), el resultado del análisis interno y el cierre. Con el objeto de hacerle partícipe de las acciones correctivas o preventivas que se hayan tomado en pro de mejorar el servicio del OEC. Los resultados finales de la resolución de la queja deben ser elaborada en conjunto con el Gerente de la unidad de negocio o quien designe y por el Gerente General.

- Si el cliente está de acuerdo con el resultado de la queja. Fin.

Nota: El cliente o parte interesada recibe la notificación del resultado de la queja y sí después de 7 días hábiles no responde se considerará por cerrada.

- Si el cliente no está de acuerdo con el resultado de la investigación o las acciones tomadas, puede solicitar reconsiderar la queja a la Gerencia General.
 - o El Líder HSEQ y área involucrada analizarán la información de la petición para llegar a una respuesta final, la cual será comunicada al cliente o parte interesada.

7.2. Tratamiento de apelación

1. El colaborador recibe la apelación y debe derivarla a La Coordinadora de Control de Gestión.

2. La Coordinadora de Control de Gestión confirma la recepción y envía un correo electrónico a quien presento la apelación (cliente) a manera de acuse de recibo informando que se ha iniciado la investigación y que esta será exhaustiva y justa. Así mismo, que se le proporcionara toda la información en relación con la solución de la apelación.

3. La Coordinadora de Control de Gestión registra la apelación en la matriz de seguimiento de Quejas y Apelaciones. Luego comunica al Gerente o responsable de área para el análisis respectivo, y de ser caso al asesor legal. (Ver numeral 6.1).

4. La Coordinadora de Control de Gestión y el líder de proceso analizan la apelación para evaluar si procede o no.

- Si procede se comunica al GG, exponiendo de forma clara y concisa, la situación que ha motivado la apelación. Luego continúan con la investigación de la apelación por parte del área y La Coordinadora de Control de Gestión, sin intervención del personal que realizó el servicio.

- Reportará la NC/NCP internamente, la cual será analizada de acuerdo con lo establecido en el procedimiento de Acciones Correctivas y de mejora, vigente
 - No procede: solicita una reunión con el cliente para aclarar los motivos de la decisión.
5. Para ambos casos registra en la matriz de seguimiento de quejas y apelaciones el resultado de la validación.
6. La Coordinadora de Control de Gestión recopila toda la información correspondiente y procederá a comunicarlo, a las áreas involucradas para recibir el apoyo a su tratamiento y cierre.
7. La Coordinadora de Control de Gestión y el área involucrada elaboran en conjunto el sustento de la respuesta a la investigación y cierre de la apelación.
8. La Coordinadora de Control de Gestión comunica al cliente formalmente (por escrito), el resultado del análisis interno de la investigación y de su cierre. Con el objeto de hacerle partícipe de las acciones correctivas o preventivas que se hayan tomado en pro de mejorar el servicio del OEC.
- Si el cliente está de acuerdo con el resultado de la investigación. Fin
- Nota: El cliente o parte interesada recibe la notificación del resultado de la apelación y sí después de 7 días hábiles no responde se considerará por cerrada.
- Si el cliente no está de acuerdo con el resultado de la apelación, puede solicitar reconsiderar la apelación a la Gerencia General.
 - La Coordinadora de Control de Gestión y el gerente general analizan la solicitud y se toma la decisión final; la cual es informada al cliente bajo la responsabilidad de estas, informando además que, esta decisión es inapelable ante otra instancia de ACONCAGUA INGENIERÍA.
 - Si, aun así, el cliente insiste en su posición de apelación, La Coordinadora de Control de Gestión brindará las indicaciones para que formule sus consideraciones ante el ente de acreditación respectivo.

VIII. ANEXOS

N/A