	QUEJAS Y APELACIONES	CODIGO: MG/P/03
		VERSIÓN 04
		FECHA EMISIÓN 2023.09.28
PROCEDIMIENTO		Pág. 1 de 6

1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos del proceso para dar tratamiento y respuesta a las quejas o apelaciones presentadas por los clientes, originadas del desarrollo de las actividades de inspección ejecutadas por RIGS.

2. ALCANCE

Aplica desde el proceso de recepción de la queja o apelación, hasta la implementación de acciones correctivas establecidas para dar tratamiento y respuesta al cliente. Si es requerido, el proceso de tratamiento debe contemplar y describir acciones preventivas.

3. RESPONSABLES

Gerente General
Gerente Técnico o Inspector Líder
Coordinador del Sistema de Gestión

4. DEFINICIONES

Actividad de evaluación de la conformidad de tercera parte: Actividad de evaluación de la conformidad que lleva a cabo una persona u organización que es independiente del proveedor del objeto de evaluación de la conformidad y que no tiene interés como usuario en el objeto.

Aceptación: aceptación de un resultado de la evaluación de la conformidad: Utilización de un resultado de la evaluación de la conformidad proporcionado por otra persona u organización.

Acreditación: Atestación de tercera parte relativa a un organismo de evaluación de la Conformidad, que manifiesta la demostración formal de su competencia, su imparcialidad y su operación coherente al llevar a cabo actividades específicas de evaluación de la conformidad.

Alcance de la atestación: Extensión o características de los objetos de evaluación de la conformidad cubiertos por la atestación.



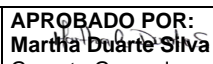
Acuerdo unilateral: Acuerdo por el cual una parte reconoce o acepta un resultado de la evaluación de la conformidad de otra parte.


Acuerdo bilateral: Acuerdo entre dos partes por el cual cada parte reconoce o acepta los resultados de la evaluación de la conformidad de la otra parte.

Acuerdo multilateral: Acuerdo entre más de dos partes por el cual cada parte reconoce o acepta los resultados de la evaluación de la conformidad de cada una de las otras partes

Apelación: Solicitud de una persona u organización que proporciona, o que es, el objeto de evaluación de la conformidad a un organismo de evaluación de la conformidad o un organismo de acreditación, para que ese organismo reconsidere la decisión que ha tomado en relación con dicho objeto.

Apelante: Persona, organización o su representante, que presenta una apelación.

ELABORADO POR: José David Chaparro Coordinador del Sistema de Gestión		REVISADO POR: Gilberto Meneses Gómez Gerente Técnico		APROBADO POR: Martía Duarte Silva Gerente General	
---	---	--	---	---	---

	QUEJAS Y APELACIONES	CODIGO: MG/P/03
		VERSIÓN 04
		FECHA EMISIÓN 2023.09.28
PROCEDIMIENTO		Pág. 2 de 6

Aprobación (Comercio): Permiso para comercializar o utilizar un producto, un servicio o un proceso, para fines establecidos o bajo condiciones establecidas.

Atestación: Emisión de una declaración, basada en una decisión, de que se ha demostrado el cumplimiento de los requisitos especificados.

Auditoría: Proceso para obtener información pertinente sobre un objeto de evaluación de la conformidad y evaluarlo de manera objetiva para determinar el grado en el que se cumplen los requisitos especificados.

Vencimiento: Finalización de la validez de la declaración de conformidad pasado un tiempo especificado.

Certificación: Atestación de tercera parte relativa a un objeto de evaluación de la conformidad, con la excepción de la acreditación.

Decisión: Conclusión basada en los resultados de la revisión, de que se ha demostrado o no el cumplimiento de los requisitos especificados.

Dueño: Persona u organización responsable del desarrollo y del mantenimiento de un sistema de evaluación de la conformidad o un esquema de evaluación de la conformidad.

Encuesta: Conjunto de preguntas tipificadas dirigidas a los clientes para averiguar su estado de satisfacción.

Equivalencia: equivalencia de los resultados de la evaluación de la conformidad, suficiencia de diferentes resultados de evaluación de la conformidad para proporcionar el mismo nivel de aseguramiento de la conformidad con respecto a los mismos requisitos especificados.

Ensayo: Determinación de una o más características de un objeto de evaluación de la conformidad, de acuerdo con un procedimiento.

Evaluación de la conformidad: Demostración de que se cumplen los requisitos especificados.

Evaluación entre pares: Evaluación de un organismo con respecto a los requisitos especificados, por representantes de otros organismos que forman parte de un grupo de acuerdo, o que son candidatos para serlo.


Imparcialidad: Objetividad con respecto al resultado de una actividad de evaluación de la Conformidad.

Independencia: Libertad de una persona u organización con respecto al control o la autoridad de otra persona u organización.

Inspección: Examen de un objeto de evaluación de la conformidad y determinación de su conformidad con los requisitos detallados o, sobre la base del juicio profesional, con los requisitos generales.

Muestreo: Selección, recolección de material o recolección de datos respecto a un objeto de evaluación de la conformidad.

Objeto (de evaluación de la conformidad): Entidad sobre la que aplican requisitos especificados.

	QUEJAS Y APELACIONES	CODIGO: MG/P/03
		VERSIÓN 04
		FECHA EMISIÓN 2023.09.28
PROCEDIMIENTO		Pág. 3 de 6

Procedimiento: Forma especificada de llevar a cabo una actividad o un proceso.

Requisito especificado: Necesidad o expectativa establecida.

Restauración: Restablecimiento de la declaración de conformidad de forma total o parcial.

Queja o Reclamo: Expresión de insatisfacción, diferente de 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 dicho organismo, para la que se espera una respuesta.

Reconocimiento - reconocimiento de un resultado de la evaluación de la conformidad: Reconocimiento de la validez de un resultado de la evaluación de la conformidad proporcionado por otra persona u organización.

Reciprocidad: Relación entre dos partes, donde ambas tienen los mismos derechos y obligaciones entre sí.

Revisión: Verificación de la conveniencia, adecuación y eficacia de las actividades de selección y determinación, y de los resultados de dichas actividades, con respecto al cumplimiento de los requisitos especificados por parte de un objeto de evaluación de la conformidad.

Trato igualitario: Tratamiento acordado para los productos, servicios o procesos de un proveedor que no es menos favorable que el acordado para los productos, servicios o procesos similares de cualquier otro proveedor, en una situación comparable.

Validación: Confirmación de la aceptabilidad para una aplicación o uso previsto específicos mediante la provisión de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos especificados.

Verificación: Confirmación de la veracidad mediante la provisión de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos especificados.

5. DESARROLLO


NOTA 1: Toda información del cliente, sus procesos, equipos o elementos obtenida a través del desarrollo o tratamiento de la queja o apelación debe ser considerada confidencial y tratada según lo establecido en la Política de Confidencialidad **PE/D/04**.

NOTA 2: Los procesos de recepción, validación, investigación, respuesta o seguimiento al tratamiento de la queja o apelación interpuesta, no deben dar lugar a ninguna acción discriminatoria.

5.1 Recepción

La queja o apelación puede ser recibida a través de correo electrónico (email) o enviada directamente a RIGS, esta debe ser registrada en el formato de quejas y apelaciones **MG/F/11**, en dicho formato se debe registrar:

- La fecha de origen de la queja o apelación.
- Identificación del proceso: Queja o apelación
- Descripción del proceso: Identificación del código del proceso de inspección que origino la queja o apelación, Definición del alcance del proceso (**Objeto de evaluación de la**

	<p>QUEJAS Y APELACIONES</p>	CODIGO: MG/P/03
		VERSIÓN 04
		FECHA EMISIÓN 2023.09.28
PROCEDIMIENTO		Pág. 4 de 6

conformidad), nombre del inspector responsable del proceso y descripción de la queja o apelación interpuesta.

- Si es requerido y conveniente, se debe solicitar al cliente o su representante, fotografías o documentos que soporten la queja o apelación interpuesta.

5.2 Validación

Siempre que sea posible, RIGS debe acusar al cliente o su representante recibo de la queja o apelación originada.

Se debe analizar la pertinencia o no de la queja o apelación presentada, para posteriormente continuar con la investigación y tratamiento de la misma. Antes de ser formalizada, se debe reunir y verificar la información necesaria para determinar las causas del origen.

La queja o apelación debe cumplir los siguientes requisitos:

- Estar relacionada con las actividades de inspección que realiza RIGS.
- Referenciar el servicio de inspección que origino la queja o apelación.
- La queja o apelación debe ser impuesta en un tiempo NO mayor a tres (3) meses posteriores al desarrollo del proceso de inspección que la origino.
- La queja o apelación debe ser impuesta por el cliente o su representante.
- En lo posible la queja o apelación debe estar respaldada por evidencia fotográfica.

Con base en la información reunida, RIGS debe validar o no la queja o apelación interpuesta, esta decisión debe quedar registrada en el formato **MG/F/11**.

5.3 Investigación

El proceso inicial de la investigación incluirá al personal responsable del desarrollo y atestación (Inspector y Gerente Técnico) del proceso de inspección que originó la queja o apelación, con el objetivo de conocer su testimonio frente al proceso, para hallar la causa raíz del mismo. Una vez determinada la causa raíz, el personal involucrado en el desarrollo y atestación de la actividad de inspección que dio origen a la queja o apelación debe ser excluido del proceso.

Se debe identificar la causa real del evento que originó la queja o apelación, teniendo en cuenta la responsabilidad del personal involucrado en el proceso de inspección (Desarrollo y Atestación), procedimientos, instructivos y formatos establecidos por RIGS, Normatividad internacional aplicada en los procesos de inspección o cualquier otro factor que pueda influir en el origen de la queja o apelación. El resultado del proceso debe ser registrado en el formato **MG/F/11**.


5.4 Responsables

El grupo investigador estará conformado por el Gerente General, Gerente Técnico y un Inspector Técnico (Siempre y cuando ninguno de los anteriores haya participado en el desarrollo o proceso de atestación de la actividad de inspección que dio origen a la queja o apelación). Los responsables del proceso de validación e investigación de la queja o apelación deben ser registrados en el formato **MG/F/11**.

5.5 Acción tomada y aprobada

La acción correctiva definida debe ser apropiada y suficiente para tratar y dar respuesta a la queja o apelación.

Para establecer la o las acciones, se debe tener en cuenta:

	QUEJAS Y APELACIONES	CODIGO: MG/P/03
		VERSIÓN 04
		FECHA EMISIÓN 2023.09.28
PROCEDIMIENTO		Pág. 5 de 6

- La queja o apelación deberá ser contestada en un máximo de 10 días hábiles (en lo posible).
- En el proceso de tratamiento y respuesta de la queja o apelación NO se debe involucrar el personal que haya participado en la actividad de inspección o atestación del proceso que dio origen a la queja o apelación.
- La acción debe ser establecida y aprobada por el grupo investigador.
- Si las quejas son recurrentes o impactan directamente los procesos que forman parte del SG de RIGS, esta se debe tratar según lo establecido en el Procedimiento control de no conformidades generación acciones correctivas **MG/P/07**.
- Cuando la causa raíz de una apelación sea responsabilidad directa de RIGS o su SG (Proceso de inspección, instrumentos de medición o herramientas, documentación de RIGS, normatividad aplicada, recurso humano, entre otras) y el resultado de la investigación es favorable al cliente, el proceso debe ser incluido y tratado según lo establecido en el Procedimiento control de no conformidades generación acciones correctivas **MG/P/07**.
- De ser necesario y posible, el tratamiento y respuesta debe estar respaldado por evidencia fotográfica.
- Siempre que sea posible RIGS debe facilitar al cliente o su representante, el informe del avance o resultado del tratamiento de la queja o apelación, la fecha de notificación o respuesta de la misma, registrada en el formato de quejas y apelaciones **MG/F/11**.

5.6 Seguimiento

El Gerente Técnico o Coordinador SG harán seguimiento del tratamiento del proceso, hasta que RIGS determine y apruebe las acciones a seguir, y el cliente obtenga la respuesta emitida, este proceso debe quedar registrado en el formato de quejas y apelaciones **MG/F/11**.

Si la queja o apelación, causa, validación o investigación generan una acción preventiva o correctiva, esta debe ser registrada en el formato de quejas y apelaciones **MG/F/11** y debe ser tratada según lo establecido por RIGS.

NOTA: Siempre que sea posible, RIGS notificará formalmente la finalización del proceso de tratamiento de la queja o apelación a quien presentó la queja o apelación.

6. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

La encuesta tiene el objetivo de evaluar la satisfacción del cliente durante el desarrollo y resultado final del proceso. Esta debe ser aplicada una vez finalizado el proceso de inspección.

El Gerente General es el responsable de recibir, tabular y analizar los resultados de las encuestas de satisfacción, además de identificar posibles quejas o reclamos, servicios no conformes, mala actitud del personal de RIGS. De ser necesario, con base en estos resultados, se deben plantear e implementar acciones correctivas o preventivas.

Los resultados de las encuestas de satisfacción serán tenidos en cuenta al momento de medir el cumplimiento del objetivo de RIGS, (Satisfacción del cliente).

7. REGISTROS:

- Formato de quejas y apelaciones **MG/F/11**.
- Encuesta de satisfacción del servicio prestado **GC/F/05**.

8. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha de aprobación	Descripción de los cambios
00	12 de agosto 2014	Emisión original del Procedimiento



QUEJAS Y APELACIONES

CODIGO: MG/P/03

VERSIÓN 04

FECHA EMISIÓN
2023.09.28

PROCEDIMIENTO

Pág. 6 de 6

01	30 de noviembre - 2017	<ul style="list-style-type: none">• Se unificaron los procedimientos para quejas y apelaciones en el presente documento.• Se dividieron las acciones del proceso establecido para dar tratamiento y respuesta a las quejas o apelaciones.• Se estableció que toda información obtenida del cliente a través del proceso o tratamiento de quejas o apelaciones debe ser considerada información confidencial y por lo tanto debe ser tratada bajo lo establecido en la política de confidencialidad, Numeral 5.
02	08 de julio - 2019	<ul style="list-style-type: none">• Se describió en el procedimiento, que durante el proceso de recepción o respuesta no habrá lugar a ninguna acción discriminatoria.• Se estableció un vínculo entre los numerales del actual procedimiento y el formato de quejas y apelaciones MG/F/11, con el documentar los requisitos del proceso.• Establecer en el procedimiento que: el personal responsable de la inspección y atestación del proceso de inspección que dio origen a la queja o apelación, no podrá participar de la validación, investigación, toma de acciones - decisiones y seguimiento de las mismas.
03	13 de octubre - 2020	<ul style="list-style-type: none">• Se establecieron los requisitos para radicar y validar una queja o apelación, Numeral 5.2.• Se incluyó dentro de las acciones originadas del proceso, que en lo posible este debe estar respaldado por evidencia fotográfica, Numeral 5.5.• Se concluyó que el seguimiento de la queja o apelación se implementara hasta enviar una respuesta al cliente, Numeral 5.6.• Se incluyó Nota en el Numeral 5.6. (Según Numeral 7.6.5 Norma 17020).
04	28 de septiembre - 2023	<p>a. Actualizar e incluir definiciones aplicables al proceso de declaración de conformidad de procesos de inspección por norma Evaluación de la conformidad vocabulario y principios generales NTC-ISO/IEC:17000.</p> <p>b. Cambios identificables en letra <i>Itálica</i>.</p>