

**1. PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO**

**2. OBJETIVO:**

Establecer las directrices necesarias para la recepción, evaluación toma de acciones y solución de quejas o apelaciones que se presenten por las actividades realizadas por parte **A.P.E INSPECCIONES S.A.S.**, como Organismo de Inspección TIPO A.

**3. ALCANCE:**

El procedimiento de quejas o apelaciones será aplicable para los lineamientos establecidos por parte de **A.P.E INSPECCIONES S.A.S.**, para dar tratamiento a las quejas o apelaciones que se puedan presentar en sus actividades de inspección, desde el registro, evaluación, seguimiento y solución según sea pertinente.

**4. RESPONSABLE:**

- Gerente
- Coordinador de Calidad
- Asistente administrativo

**5. DEFINICIONES**

- 5.1. SISTEMA DE GESTION:** Conjunto de elementos de una organización interrelacionados o que interactúan para establecer políticas, objetivos y procesos para lograr este objetivo; los elementos del sistema de gestión, establecen la estructura de la organización, los roles y responsabilidades, la planificación, la operación, las políticas, las practicas, las reglas y demás para lograr los objetivos.
- 5.2. PROCEDIMIENTO:** Escrito el cual proporciona información detallada sobre cómo efectuar las actividades y los procesos de una manera coherente.
- 5.3. 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.
- 5.4. APELACION:** Solicitud del proveedor del ítem de inspección al organismo de inspección de reconsiderar la decisión que tomo en relación con dicho ítem.
- 5.5. CLIENTE:** Persona u organización que podría recibir o que recibe un producto o un servicio destinado a esa persona u organización o requerido por ella, un cliente puede ser consumidor, usuario final, minorista, receptor de un producto o servicio de un proceso interno, beneficiario y comprador. Un cliente puede ser interno o externo de la organización.
- 5.6. MEJORA:** Actividad para mejorar el desempeño.
- 5.7. MEJORA CONTINUA:** Actividad recurrente para mejorar

**6. PROCESO DE QUEJAS Y APELACIONES.**

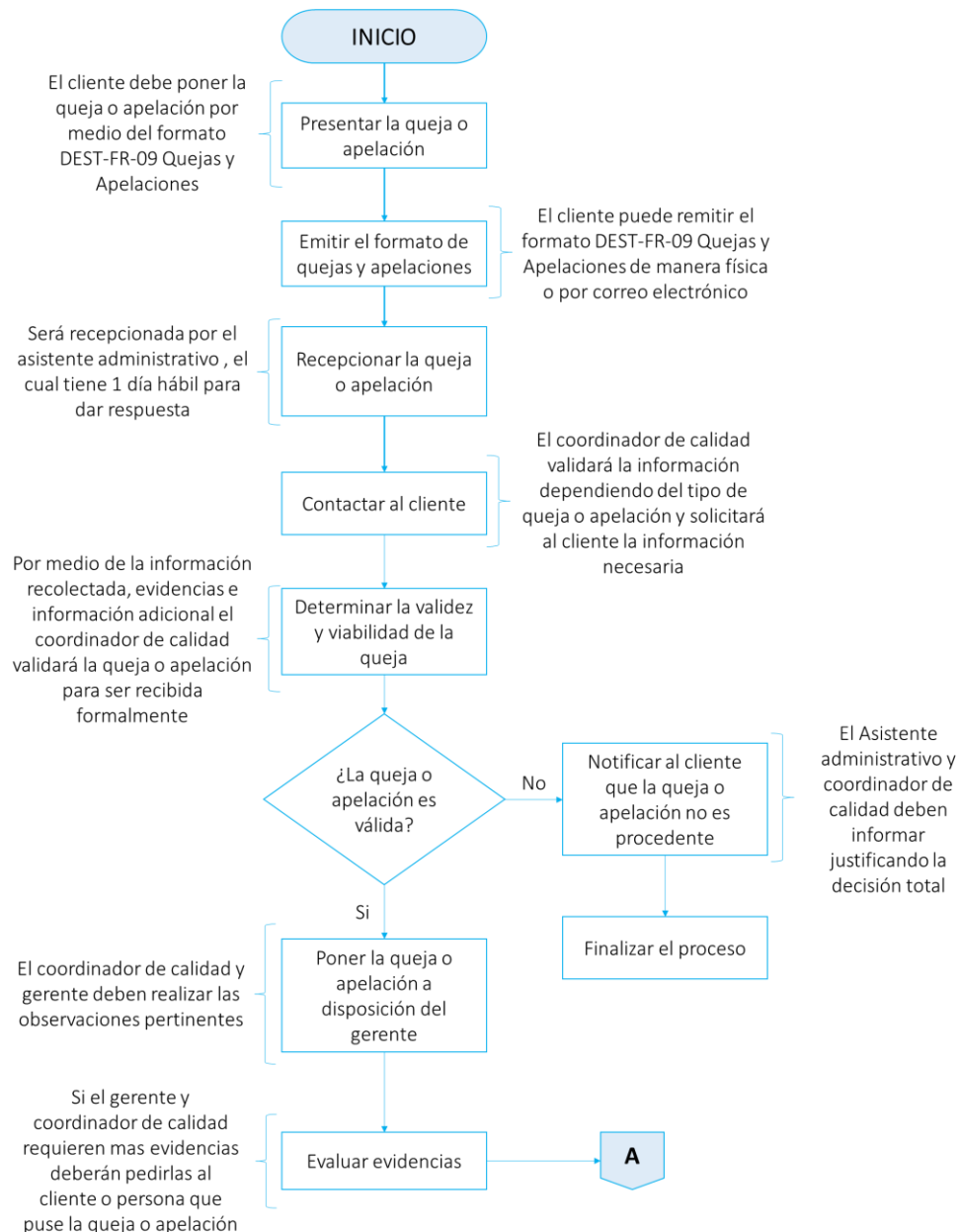
- 6.1. El cliente que se encuentre en la necesidad de poner una queja o apelación al OIN (ORGANISMO DE INSPECCION) lo podrá realizar a través del formato DEST-FR-09 (Quejas y Apelaciones) el cual será puesto a disposición por parte de **A.P.E INSPECCIONES S.A.S.**, desde el inicio del proceso de inspección para los sistemas de transporte vertical, esta actividad la podrá realizar en un plazo máximo de 15 días calendario luego de finalizar el proceso de inspección y certificación.
- 6.2. El cliente podrá remitir el formato (DEST-FR-09) de manera física o electrónica al correo (info@apeinspecciones.com).
- 6.3. El asistente administrativo deberá dar acuse de recibido a la queja o apelación.
- 6.4. El asistente administrativo será el encargado de la recepción de la queja o apelación y tendrá un plazo máximo de 1 día hábil después de la recepción del correo electrónico con el formato de quejas y apelaciones debidamente diligenciado para comunicarlo al coordinador de calidad.
- 6.5. Teniendo en cuenta el tipo de queja o apelación que reciba la organización, el coordinador de calidad validará la información proporcionada en el formato de quejas y apelaciones y se pondrá en contacto con el cliente que haya realizado la queja o apelación y solicitará la información adicional que sea pertinente.
- 6.6. Con base a la recolección de información del formato diligenciado por el cliente, las evidencias suministradas y la información adicional solicitada por el coordinador de calidad para la validación de la información, se determinará la validez y viabilidad de la queja y esta será recibida formalmente.
- 6.7. En caso de que la queja o apelación no se considere válida será responsabilidad del Coordinador de Calidad notificar al cliente que esta no es procedente, justificando en su totalidad la decisión.
- 6.8. Teniendo en cuenta la revisión realizada por parte del coordinador de calidad de la información, evidencias y documentación adicional solicitada, esta se pondrá a disposición del Gerente para que en conjunto realicen las observaciones pertinentes y deliberen de acuerdo a los requisitos legales y reglamentarios según se requiera la validez de la queja o apelación.
- 6.9. El Gerente y el Coordinador de Calidad evaluarán las evidencias que posean y en caso de ser necesario requerirán evidencias adicionales al cliente o a quien registra la queja o apelación.
- 6.10. Al completar la revisión de la información solicitada, se determinarán las acciones según se requiera esto con el fin de dar solución a la queja o apelación que fue puesta al Organismo de Inspección.
- 6.11. Se comunicará a quien registra la queja o apelación el plan de acción implementado para dar solución a la queja o apelación.
- 6.12. El cliente podrá expresar su conformidad o no con las acciones tomadas para dar solución a la queja o apelación registrada al Organismo, en caso de que no se encuentre conforme con el tratamiento y seguimiento dispuesto por parte de **A.P.E INSPECCIONES S.A.S.**, se debe revisar nuevamente el proceso en un plazo máximo de 8 días hábiles, dando una solución viable para las partes.
- 6.13. El área encargada deberá dar tratamiento y seguimiento a las acciones tomadas para dar solución a la queja o apelación y deberá registrarlas debidamente en el formato **DEST-FR-12 (ACCIONES CORRECTIVAS – PREVENTIVAS Y DE MEJORA)**
- 6.14. El personal a cargo de implementar las acciones de seguimiento para dar solución a la queja o apelación tendrá un plazo máximo de 30 días calendario para dar solución

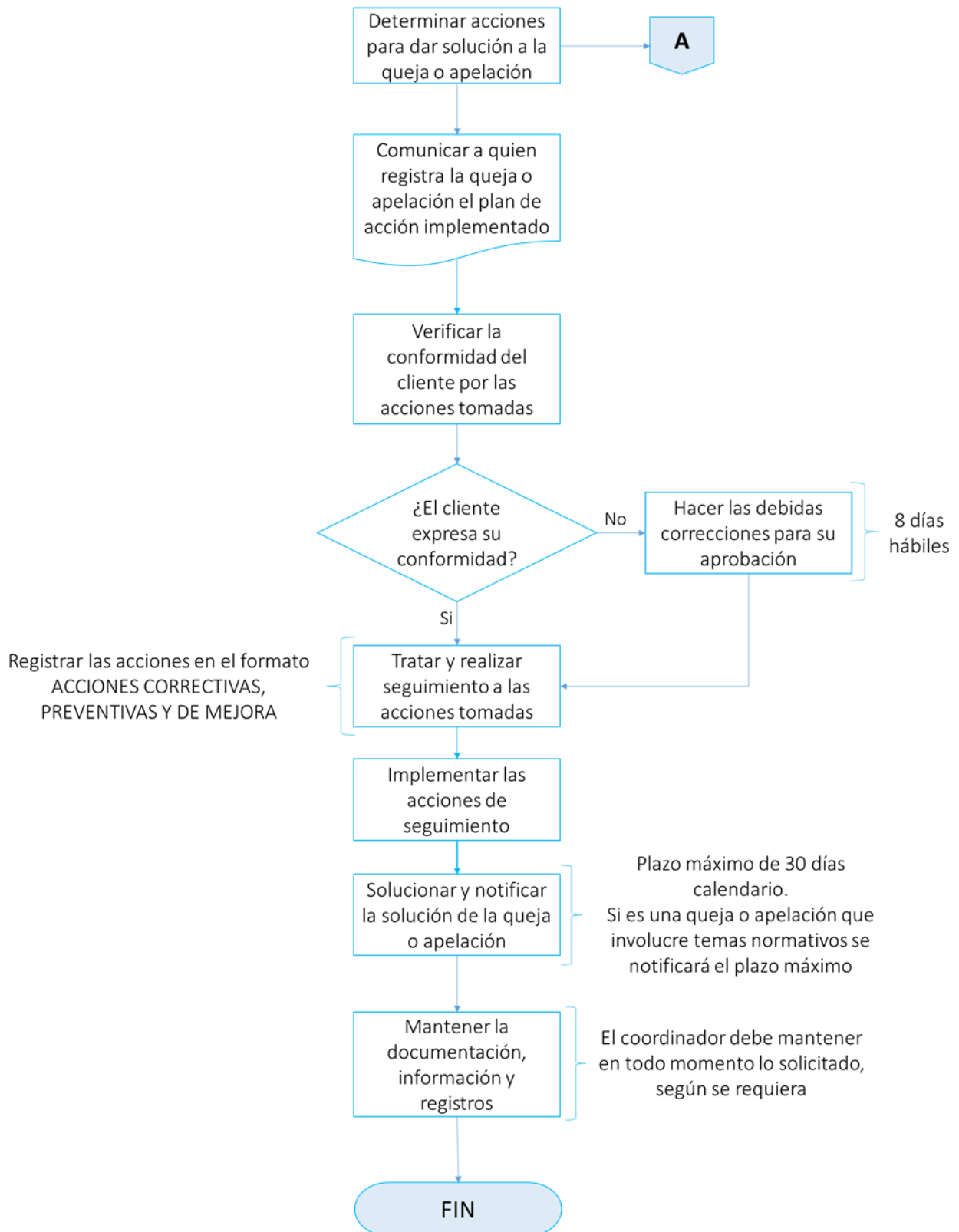
a esta y notificarla a quien registra la queja o apelación para determinar la eficacia de la implementación.

**6.15.** En el caso que la queja o apelación registrada en contra **A.P.E INSPECCIONES S.A.S.**, involucre temas normativos, legales o reglamentarios se realizará el respectivo anuncio para determinar cuál será el plazo máximo que posee el organismo para dar tratamiento, seguimiento y solución a la queja o apelación registrada.

**6.16.** El coordinador de calidad mantendrá en todo momento la documentación, información y registros del proceso según se requiera.

### PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES





## 7. CONDICIONES GENERALES DE LAS QUEJAS O APELACIONES

El proceso para dar tratamiento a quejas y apelaciones según lo establecido en el numeral 7.6 (PROCESO DE QUEJAS Y APELACIONES) de la ISO/IEC 17020:2012 "Evaluación de la conformidad. Requisitos para el funcionamiento de diferentes tipos de organismos que realizan la inspección" debe contener:

- 7.1. La descripción del proceso para dar tratamiento a las quejas y apelaciones debe estar disponible para cualquier parte interesada que lo solicite.
- 7.2. Se debe realizar la confirmación de la recepción de la queja o apelación interpuesta.
- 7.3. La responsabilidad establecida del organismo de inspección para dar tratamiento a las quejas y apelaciones que sean registradas en contra de **A.P.E INSPECCIONES S.A.S.,**
- 7.4. Evidenciar la capacidad del Organismo para tomar las acciones apropiadas.
- 7.5. Se debe verificar toda la información necesaria para validar la queja o apelación.
- 7.6. El Organismo de Inspección debe realizar el acuse de recibo de la queja o apelación registrada y debe dar a conocer el progreso del resultado del tratamiento de la queja o apelación a quien la registre en el momento en que lo requiera.
- 7.7. El Organismo de Inspección facilitara al cliente los informes del progreso y del resultado del tratamiento de la queja o apelación.
- 7.8. La decisión debe tomarse, revisarse o aprobarse por el personal que no haya tenido relación con el proceso o actividad de inspección que dieron origen a la queja o apelación.
- 7.9. **A.P.E INSPECCIONES S.A.S.,** como Organismo de Inspección deberá notificar formalmente la finalización del proceso del tratamiento de la queja o apelación a quien la registre.
- 7.10. Se establecen los tiempos máximos que tiene el cliente para interponer una queja o apelación ya sea durante la ejecución del proceso de inspección o sobre la determinación de defectos resultantes en la inspección, estos tiempos se caracterizan de la siguiente manera:

DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	TIEMPO (DIAS)														
	3	6	9	12	15	18	21	24	27	30	33	36	39	42	45
Plazo máximo que tiene el cliente para interponer una acción de queja o apelación por alguna inconformidad que se haya presentado durante la ejecución de la inspección.															
Plazo máximo que tiene el organismo de inspección para dar respuesta a la queja o apelación interpuesta por el cliente.															
Plazo máximo que tiene el cliente para interponer una acción de queja o apelación por alguna inconformidad que se haya presentado luego de la declaración de defectos resultantes del proceso de inspección o actividades asociadas.															
Plazo máximo que tiene el comité de certificación para dar respuesta a la queja o apelación interpuesta por el cliente.															

- 7.11. La información necesaria para el tratamiento de quejas o apelaciones según se requiera se deberá documentar en los siguientes formatos:

7.11.1. DEST-FR-09 (QUEJAS Y APELACIONES)

7.11.2. DEST-FR-07 (ACTA DE REUNION)

7.11.3. DEST-FR-12 (ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA)

**8. REQUISITOS NORMATIVOS**

- 9. ISO/IEC 17020:2012 *“Evaluación de la conformidad. Requisitos para el funcionamiento de diferentes tipos de organismos que realizan la inspección”*
- 10. ISO/IEC 17000:2020 *“Evaluación de la conformidad - Vocabulario y Principios Generales”*

**11. CONTROL DE CAMBIOS**

FECHA	DESCRIPCIÓN DE LA ACTUALIZACIÓN