

1. Objetivo

Establecer el procedimiento de recepción, validación, investigación y toma de decisiones sobre las quejas y apelaciones de Montajes y Procesos MP SAS presentadas por los clientes y partes interesadas con el fin de garantizar el debido tratamiento, retroalimentación a la parte interesada y mejoramiento continuo del Sistema Integrado de Gestión del organismo de inspección.

2. Alcance

Este procedimiento aplica a toda la organización desde la recepción de la queja emitida por la parte interesada, relacionado con algún incumplimiento del Sistema Integrado de Gestión (SIG) del OEC o de la Apelación recibida con solicitud de reconsiderar la decisión con relación a los ítems inspeccionados. Logrando por medio de este procedimiento documentado, la implementación de la corrección, tratamiento y posterior análisis de causas en busca formular de ser necesario acción correctiva o preventiva, brindando una solución eficaz.

3. Responsabilidades

Asistencia Administrativa y de Operaciones (AAO) y Coordinación de gestión: Asegurar el registro y tratamiento de las quejas, reclamos en todas las áreas de la organización y las apelaciones sobre la decisión de certificación, su revisión y participación en el análisis tendencial periódico y velar por el continuo diligenciamiento del registro de las quejas, su seguimiento y análisis tendencial en busca de oportunidades de mejora, recomendadas a los procesos implicados.

Dirección Operativa / Gerencia de Operaciones: Asegurar el tratamiento de las apelaciones sobre la decisión de certificación, su revisión y participación en el análisis tendencial periódico y velar por el continuo diligenciamiento del registro de las apelaciones, el direccionamiento al área encargada para dar solución, así mismo dar seguimiento y análisis tendencial en busca de oportunidades de mejora, recomendadas a los procesos implicados. Todo lo anterior, notificando al Coordinador SIG para el seguimiento y cumplimiento de los tiempos pactados para la respuesta.

Todos los empleados: Comunicar las quejas y/o apelaciones al momento de recibirlas a la Dirección de Operaciones para su validación, investigación y tratamiento desde el área encargada.

4. Definiciones

- **Acción correctiva:** Acción tomada para eliminar las causas reales de una no conformidad con objeto que esta vuelva a ocurrir.
- **Corrección:** La Acción para eliminar una No Conformidad detectada. Es decir, corrige el problema actual de la No Conformidad, pero no tiene en cuenta que se pueda volver a producir en un futuro próximo.
- **Acción Preventiva:** Acción emprendida para eliminar las causas de una no conformidad potencial que puede ocurrir.
- **Salida no conforme:** Actividad o situación que no cumple con lo establecido en los procesos o actividades definidas y pueden poner en riesgo el cumplimiento de la necesidad o expectativa de las partes involucradas en el proceso.
- **Apelación:** Derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención a una solicitud.
- **Cliente:** Organización o persona que recibe un producto o servicio. El cliente puede ser interno o externo. Ejemplos: consumidor, cliente, usuario final, beneficiario, miembro, comprador, etc.



- **Conformidad:** Satisfacción del cumplimiento de un requisito que puede ser reglamentaria, profesional, interna o del cliente.
- **No conformidad:** incumplimiento o no satisfacción de un requisito.
- **Proceso:** Conjunto de trabajos, tareas, operaciones correlacionadas o interactivas que transforma elementos de entrada en elementos de salida utilizando recursos.
- **Parte interesada:** Persona o grupo que tiene un interés en el desempeño o éxito de una organización
- **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 espera de una respuesta o resolución explícita o implícita.
- **Reclamante:** Persona, organización o su representante, que expresa una queja.
- **Satisfacción del cliente:** Percepción del cliente sobre el nivel de satisfacción de sus exigencias. La falta de reclamos no significa necesariamente un nivel elevado de satisfacción.
- **Servicio al cliente:** interacción entre la organización y el cliente a lo largo del ciclo de vida del producto o servicio.

5. Generalidades

Todas las quejas y Reclamos y/o apelaciones serán manejados como información confidencial por el personal de Montajes y Procesos MP S.A.S.

De igual forma toda información recibida sobre el cliente obtenido de fuentes distintas al cliente, se tratará como información confidencial.

6. Desarrollo

6.1. Quejas y Reclamos

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
Reporte	Las quejas serán reportadas por el cliente o la parte interesada en cualquier medio y formato (escritas, verbales, telefónicas) y recibidas por cualquier colaborador	Cliente y/o parte interesada
Comunicación	El colaborador quien recibe el reporte de la queja la comunicará directamente a su jefe inmediato para su posterior validación o evaluación.	Colaborador quien recibe la queja
Validación	Desde la Dirección Operativa y Asistencia Administrativa y de Operaciones, en primera instancia se verifica la pertinencia de la queja, determinando la precedencia de esta, en caso de no ser del resorte y responsabilidad del organismo de inspección, se notificará de forma respetuosa a la parte interesada que la queja no es a lugar por las responsabilidades adquiridas.	Dirección Operativa / AAO



Investigación	La queja es comunicada y asignada al responsable para su corrección y tratamiento; y diligenciamiento en CRM bajo su usuario personal en la plataforma.	Dirección Operativa / AAO / Coordinación SIG / Líder responsable de tratamiento
Corrección	Acción inmediata para eliminar la queja recibida; cuya radicación será de 1 día hábil y corrección en un periodo no mayor de 8 días hábiles.	Líder de proceso responsable de tratamiento
Verificación de la Satisfacción	Una vez corregida la queja se emite una valoración de satisfacción final del cliente o parte interesada ante las medidas de corrección tomadas.	Líder de proceso responsable de tratamiento
Análisis causal	Utilizando la metodología de los 3 porqués se verifican las causas que ocasionaron la queja hasta llegar a la causa principal	Líder responsable del tratamiento / AAO / Coordinación de gestión
Plan de Acción	Analizando la causa principal se toman acciones correctivas que aseguren la no aparición futura de estas quejas o reclamos por las mismas causas, las acciones a emprender se notificaran a la parte interesada, manteniendo contacto hasta la aplicación eficaz del plan propuesto	AAO / Coordinación de gestión / Líder de proceso responsable de tratamiento
Seguimiento a la eficacia	Verificación del cumplimiento de las acciones planteadas, evidenciando así que las quejas no sean repetidas nuevamente bajo las mismas causas.	AAO / Coordinación de gestión / Dirección Operativa
Cierre	<p>Se verifica el cumplimiento en tiempo de la corrección de la queja.</p> <p>Se comunica al cliente o parte interesada el progreso y el resultado final del tratamiento que se le realizo a la queja.</p> <p>Una vez realizada la comunicación de cierre se informa al cliente que tiene 15 días para dar respuesta a la conformidad del tratamiento, en caso de no dar respuesta en el plazo establecido se da por cerrada la queja.</p>	AAO / Coordinación de gestión



6.2. Apelaciones

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
Reporte	<p>Las apelaciones serán reportadas por el cliente por medio de correo electrónico y/o formato MC-R-03 Quejas, reclamos y apelaciones a la Gerencia general; Gerencia Administrativa de agencia de Montajes y Procesos MP S.A; a través de los emails: mgonzalez@montajesyprocesos.com operaciones@montajesyprocesos.com</p> <p>Describiendo la solicitud de apelación sobre el ítem en particular de los equipos inspeccionados, fecha y datos; o en caso de que el cliente considere que le han antepuesto condiciones discriminatorias durante la prestación del servicio de Inspección; o que los resultados de la evaluación de la conformidad le sean desfavorables por omisión, competencia, por error o de forma fortuita.</p> <p>El escrito de la apelación debe ser presentado dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de envío del informe de inspección y de la decisión tomada sobre el ítem inspeccionado.</p>	Cliente
Comunicación	Si un colaborador recibe el reporte de la apelación la comunicará directamente a la Dirección Operativa para su posterior validación directamente con el cliente.	Colaborador quien recibe la apelación / Director de Operaciones
Validación	Desde la Dirección Operativa en primera instancia se verifica la pertinencia de la apelación, determinando la precedencia de esta, en caso de no ser del resorte y responsabilidad del organismo de inspección, se notificará de forma respetuosa a la parte interesada que la apelación no es a lugar por las responsabilidades adquiridas.	Director de Operaciones
Investigación	La apelación es comunicada y asignada a la Dirección operativa para su estudio y tratamiento; y diligenciamiento en CRM bajo su usuario personal en la plataforma.	Dirección Operativa / AAO / Coordinador SIG



	<p>La Dirección Operativa en apoyo de la AAO y la Coordinación SIG verificará los elementos que intervinieron en el proceso de inspección (equipos, estado calibración, competencia de los inspectores, registros de la inspección, informes generados), determinando posibles omisiones que confirmen la viabilidad de la apelación.</p>	
Corrección	<p>La dirección operativa se tomará 3 días hábiles, en dar respuesta al cliente sobre el proceso de tratamiento a la apelación recibida.</p> <p>De no encontrar elementos de juicio que soporten o den razón a la pertinencia de la apelación se remitirá los resultados de verificación (relación de documentos y registros verificados) al interesado, manifestando que la apelación no es pertinente por las razones documentadas.</p> <p>De encontrar elementos de juicio que validen la apelación, se harán las correcciones debidas en la documentación e incluso de requerirse repetir el servicio sin cargo al cliente, dicha re-inspección se realizará con otro inspector y/o con el mismo inspector bajo supervisión, se notificará al cliente el plan a seguir y el progreso del mismo, de igual forma él envió de los documentos y registros corregidos.</p>	Dirección operativa
Verificación de la Satisfacción	<p>Una vez tratada la apelación se emite una valoración de satisfacción final del cliente o parte interesada ante las medidas tomadas.</p> <p>Las investigaciones y decisiones tomadas en la validación y tratamiento de la apelación se realizarán de forma imparcial sin tomar acciones discriminatorias con el cliente.</p>	Dirección Operativa
Análisis causal	<p>Utilizando la metodología de los 3 porqués se verifican las causas que ocasionaron la apelación hasta llegar a la causa principal</p>	Dirección Operativa
Plan de Acción	<p>Analizando la causa principal se toman acciones correctivas que aseguren la no</p>	Dirección Operativa / AAO



	aparición futura de estas apelaciones; las acciones a emprender se notificaran al cliente, manteniendo contacto hasta la aplicación eficaz del plan propuesto	
Seguimiento a la eficacia	Verificación del cumplimiento de las acciones planteadas, evidenciando así que las quejas no sean repetidas nuevamente bajo las mismas causas.	Dirección Operativa / AAO / Coordinación de gestión
Cierre	<p>Se verifica el cumplimiento en tiempo de tratamiento de la apelación.</p> <p>Se comunica al cliente el progreso y el resultado final del tratamiento que se le realiza a la apelación.</p> <p>Una vez realizada la comunicación de cierre se informa al cliente que tiene 15 días para dar respuesta a la conformidad del tratamiento, en caso de no dar respuesta en el plazo establecido se da por cerrada la apelación.</p>	Dirección Operativa / AAO / Coordinación de gestión

Control de cambios

Revisión	Descripción	Fecha	Elaborado por	Revisado por	Aprobado por
01	Emisión inicial	12/01/2015	Coordinador del SIG	Director Operativo	Gerente
02	Incorporación de apelaciones	22/12/2015	Coordinador del SIG	Director Operativo	Gerente
03	Incorporación del cierre de quejas, reclamos y apelaciones	01/02/2017	Coordinador del SIG	Director Operativo	Gerente
04	Actualización Etapa final de la queja agregando responsabilidad al coordinador de gestión	14/01/2020	Coordinador del SIG	Director Operativo	Gerente
05	Actualización del proceso de registro y manejo de quejas utilizando la plataforma de CRM para mejor trazabilidad	04/12/2020	Coordinador del SIG	Director Operativo	Gerente



**PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y
APELACIONES**

CODIGO	MC-P-02
VERSIÓN	07
FECHA	2022-05-26

06	Se modifica formato documental de fecha a fecha internacional (Año-mes-día).	2022-01-03	Coordinador del SIG	Director Operativo	Gerente
07	Se ajustan responsabilidades de acuerdo con nuevos cargos. Se amplió periodo de respuesta para apelaciones.	2022-05-26	Coordinador del SIG	Director Operativo	Gerente

COPIA CONTROLADA