

1. OBJETIVO

Establecer el procedimiento para recibir, evaluar y tomar decisiones sobre las quejas y apelaciones en INSPECTA.

2. ALCANCE:

Este procedimiento incluye todas las etapas de la gestión de las quejas y apelaciones desde su recepción hasta su seguimiento y cierre.

3. DEFINICIONES

(Tomadas de la ISO/IEC 17000:2020)

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.

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.

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

NOTA 1: La objetividad puede entenderse como ausencia de sesgos o libre de conflictos de interés.

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.

Nota 1: El examen puede incluir observaciones directas o indirectas, las cuales pueden incluir mediciones o los datos de salida de los instrumentos.

Nota 2: Los esquemas de evaluación de la conformidad o los contratos pueden especificar la inspección como solo un examen.

Organismo de evaluación de la conformidad: Organismo que lleva a cabo actividades de evaluación de la conformidad, excluyendo la acreditación.

Organismo de acreditación: Organismo autorizado que lleva a cabo la acreditación.

Nota 1: La autoridad de un organismo de acreditación puede derivarse de un gobierno, autoridades públicas, contratos, aceptación de mercado o dueños de esquemas.

Proceso: Conjunto de actividades que se interrelacionan o que interactúan, y que utilizan las entradas para proporcionar un resultado previsto.

Queja: 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.

4. CONDICIONES GENERALES

- Este procedimiento es de consulta abierta para cualquiera de los colaboradores de INSPECTA y permanecerá disponible en forma permanente. En el caso de requerir su consulta, solicite una copia no controlada al líder de calidad o diríjase a la carpeta consolidada de documentos impresos.
- La descripción del proceso para el tratamiento de las quejas o apelaciones se encontrará disponible para cualquier parte interesada que lo solicite. En el documento condiciones de servicio se le informa al usuario como puede tener acceso al mismo. Los usuarios tendrán acceso a esta información a través de la página web (zona de clientes) o a través de copia física del anexo A de este documento entregada por el inspector a solicitud.
- Cualquier actividad que se desarrolle dentro del tratamiento de una queja o apelación, debe ser coherente con el Manual de conducta organizacional DI-07, especialmente en lo que tiene que ver con la imparcialidad, la integridad y la confidencialidad.
- Todos los colaboradores deben propender al mantenimiento de una escucha activa y relación cordial con el usuario durante cualquiera de las etapas de gestión de una queja o apelación. El cliente es muy importante para INSPECTA, asegúrese de que su comunicación sea cordial y hágale saber que nos interesa aclarar la situación.
- El organismo de inspección será responsable de todas las decisiones a todos los niveles del proceso de tratamiento de una queja o apelación. Si usted como colaborador tiene alguna duda sobre la gestión realizada en el marco de este procedimiento, por favor pregunte a su jefe inmediato.
- En INSPECTA comprendemos que tanto las quejas como las apelaciones son manifestaciones de inconformidad por parte de nuestros clientes. En este

sentido, las apelaciones serán asociadas al resultado de las inspecciones y las quejas a fallas en los estándares de servicio.

- INSPECTA determina que los reclamos, a los que se refieren otras normas de requisitos, serán tratados de la misma forma que las quejas. Para efectos de este procedimiento entiéndase el término “reclamo” como una variación de las quejas.
- Toda queja o apelación (incluidos los derechos de petición), debe ser resuelta en un término no mayor de quince (15) días hábiles contados a partir de la presentación. Pasado este término y salvo que se demuestre que el cliente auspició la demora, se entiende que ha sido resuelto en forma favorable (silencio administrativo positivo). El término de quince (15) días puede ampliarse cuando se haga necesaria la práctica de pruebas, para con base en ellas, dar respuesta al peticionario (parágrafo del artículo 14 de la ley 1437 de 2011) y en todo caso, la empresa debe notificar a éste la situación, indicando los motivos de la demora y señalando el plazo en que se resolverá o dará respuesta, el cual no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.
- Los usuarios tienen derecho a pedir información sobre quejas o apelaciones en cualquier momento, no tendrán acceso a aquella información que tenga el carácter de reservada. Para información sobre comunicación con el usuario diríjase al documento DI-27 Gestión de Clientes.
- Las investigaciones y decisiones relativas a quejas y apelaciones no deben dar lugar a ninguna acción discriminatoria. Trate a las personas por igual de acuerdo a lo establecido en el manual de conducta organizacional.

5. DESCRIPCION DEL PROCESO

La gestión de quejas y apelaciones incluye 5 etapas fundamentales, claramente identificables en el formato “Registro de Quejas Y Apelaciones” F-07:

- Recepción
- Validación
- Tratamiento
- Seguimiento
- Cierre

5.1 RECEPCION

Las quejas o apelaciones interpuestas directamente por los usuarios a INSPECTA son recibidas por cualquier colaborador a través de los canales de comunicación habilitados. Estos canales de comunicación incluyen:

- ✓ Línea de contacto telefónico,
- ✓ Email - Correo de servicio al cliente (incluye página web)
- ✓ Comunicación escrita por medio de carta física o verbal.
- ✓ Personalmente – contacto con cualquiera de los colaboradores de Inspecta
- ✓ F-30 Encuesta Satisfacción Clientes Ocasionales y F-31 Encuesta Satisfacción Clientes Corporativos con calificación igual o menor a 2.
- ✓ Redes sociales

La información sobre las líneas de servicio al cliente, email o página web, puede ser consultada por el usuario en los documentos asociados al proceso de inspección (informe de inspección) o el documento Condiciones para la Prestación del Servicio, de los cuales se le deja copia.

Las apelaciones en INSPECTA deben ser preferiblemente recibidas por escrito y contener como mínimo la información de contacto del apelante y una descripción detallada del motivo de inconformidad. Sin embargo, el interesado podrá apelar por medio de cualquiera de los otros canales de comunicación.

Las apelaciones recibidas por email o comunicación escrita del usuario llegarán listas para su gestión, en las comunicaciones verbales (incluidas las telefónicas) el colaborador le solicitará al apelante que describa de manera clara los motivos de la inconformidad para iniciar el trámite.

Siempre que sea posible se acusará recibo de la queja o apelación. En quejas o apelaciones recibidas vía email, se enviará al usuario como respuesta un correo con el acuso de recibo. En las otras formas de comunicación el acuso se realizará en el momento de la toma de la inconformidad por parte del usuario.

La información a registrar en el formato F-07 como parte de la recepción de la queja o apelación incluye:

Numero: consecutivo de la queja o apelación.

Fecha de Recepción: fecha en la cual se recibe la inconformidad por parte del usuario.

Servicio: servicio ofrecido por el organismo al usuario y por el cual se genera la inconformidad.

Reclamante: persona natural o jurídica que manifiesta la inconformidad

Canal de Comunicación: canal utilizado por el reclamante para manifestar la inconformidad

Motivo: aspecto general que genera la inconformidad. En el caso de encontrarse con un motivo del cual no se considere existe una opción relacionada, favor informar al líder de calidad para su inclusión.

Descripción: descripción detallada de la no conformidad. En las no conformidades presentadas por escrito, la persona que registra puede realizar un breve resumen de la queja o apelación. En quejas recibidas telefónicamente, la persona que registra puede reportar textualmente lo informado por el reclamante.

La matriz a continuación establece las directrices de comunicación para la actividad de recepción de quejas o apelaciones.

		CANAL DE RECEPCION			
		Líneas Telefónicas	Correo electrónico	Carta Física	Personalmente
CARGO DEL RECEPTOR	Inspector	Transfiera llamada a colaborador con acceso al sistema	NA	Entregue a gestor de Quejas y Apelaciones	Indague al usuario en profundidad sobre los siguientes aspectos: (i) Información de contacto del reclamante (ii) Descripción detallada de la no conformidad (sea muy específico especialmente en las apelaciones) 1. Informe al interesado sobre la posibilidad de comunicarse directamente a INSPECTA o plantear su inconformidad a través de la página web. 2. Informe al interesado sobre la posibilidad de que sea contactado para la ampliación de la información.
	Supervisor		NA	Entregue a gestor de Quejas y Apelaciones	
	Asesor Comercial		NA	Entregue a gestor de Quejas y Apelaciones	
	Líder de Calidad	(puede transferir llamada a gestor de QA)	NA	Entregue a gestor de Quejas y Apelaciones	
	Ingeniero Residente	Indague al usuario en profundidad sobre los siguientes aspectos:	NA	Entregue a gestor de Quejas y Apelaciones	
	Líder Administrativo	(i) Información de contacto del reclamante (ii) Descripción detallada de la no conformidad (sea muy específico especialmente en las apelaciones)	NA	Entregue a gestor de Quejas y Apelaciones	
	Coordinador		NA		
	Gestor de Q y A	diligencie en F-07 el área de recepción.	Diligencie en F-07 el área de recepción	Entregue a gestor de Quejas y Apelaciones	
	Otro	Transfiera llamada a colaborador con acceso al sistema	NA	Entregue a gestor de Quejas y Apelaciones	

5.2 Validación

La validación será realizada por el gestor de quejas y apelaciones. Por medio de este proceso serán verificados los siguientes puntos:

Relacionada con Actividad de Inspección: se confirma si la inconformidad del usuario está relacionada con las actividades de inspección. Como parte de esta verificación pregúntese:

- a) ¿A la persona de la que trata la reclamación, INSPECTA le realizó una inspección en la fecha mencionada?
- b) ¿La persona que manifiesta la inconformidad se relaciona de alguna forma con la inspección ejecutada por INSPECTA a la que hace mención?
- c) ¿La actividad ejecutada por INSPECTA sobre la cual se presenta la inconformidad se encuentra incluida dentro del alcance de acreditación de nuestro organismo?

Si su respuesta es SI a cualquiera de las preguntas anteriores puede concluir que la inconformidad está relacionada con la actividad de inspección y de esta forma deberá registrarse en el formato F-07.

Tipo: queja o apelación. En función de las definiciones incluidas en este procedimiento.

Se incluye como Tipo de requerimiento la “solicitud”. Este tipo de requerimiento obedece al interés del contratante o el usuario de que se ejecute una visita no llevada a cabo por causas externas a Inspecta y que en términos generales se encuentra dentro de los tiempos de respuesta establecidos.

Soportes completos: se verifica la disponibilidad de toda la información requerida para dar tratamiento a la inconformidad. Los soportes pueden incluir una descripción detallada de lo sucedido, así como las pruebas aportadas por el usuario.

La recolección de la información necesaria puede incluir el ponerse en contacto con el interesado o solicitar información complementaria del colaborador relacionado con la inconformidad.

5.3 Tratamiento

El tratamiento incluye la investigación de la queja o apelación y las decisiones sobre las acciones a tomar para darles respuesta.

Las acciones a tomar serán determinadas por un colaborador con independencia, en función del cargo de la persona que origino la inconformidad de acuerdo a la siguiente tabla:

Cargo del colaborador que origino la inconformidad	Responsable de determinar las acciones a tomar
Inspector	Gestor de quejas y apelaciones Gerente Técnico
Supervisor	Gestor de Quejas y apelaciones Gerente Técnico
Asesor Comercial	Gestor de Quejas y apelaciones Gerente Técnico
Coordinador	Gerente Técnico
Líder Administrativo	Gerente Administrativo
Gerente Técnico	Asamblea general de Accionistas

La información sobre las acciones a tomar será registrada en el formato F-07 de la siguiente forma:

Determinación de Acciones a Tomar (Observación): acciones a tomar con el fin de dar solución a la inconformidad.

Responsable: persona responsable de la ejecución de dichas acciones teniendo en cuenta la tabla anterior.

Fecha de ejecución: fecha en la cual se espera que las acciones se encuentren ejecutadas.

En caso de que la queja o apelación requiera de trabajo de campo como parte de la investigación o gestión de la información, esta será registrada utilizando el formato F-32 de Tratamiento de Quejas y Apelaciones. Esta visita no podrá ser realizada por el colaborador causante de la no conformidad. En el caso de considerarse necesario, dicho colaborador podrá asistir a la visita solo como acompañante de la persona autorizada para la gestión.

Las visitas de campo serán realizadas por personal autorizado teniendo en cuenta la siguiente tabla:

Cargo del colaborador que origina la inconformidad	Persona autorizada para investigación en campo	Persona que autoriza
Inspector	Inspector independiente Supervisor Gerente Técnico	Gestor de quejas y apelaciones Gerente Técnico
Supervisor	Gerente Técnico	Gestor de quejas y apelaciones Gerente Técnico
Asesor Comercial	Gerente Técnico	Gestor de quejas y apelaciones Gerente Técnico
Gerente Técnico	Asesor Técnico	Asamblea General de Accionistas

El formato F-32 incluye una declaración de independencia y confidencialidad, en la cual se dejará evidencia de la independencia e imparcialidad de la persona que obtendrá la información en campo en todos los aspectos asociados a dicha investigación, y que todos los datos obtenidos y/o suministrados por el usuario serán tratados de acuerdo a la política de confidencialidad de INSPECTA.

El formato F-32 no será diligenciado en el caso de las “solicitudes” teniendo en cuenta de que en este caso no existe una inconformidad con el servicio prestado (queja) o el resultado de la inspección (apelación).

Con la firma de la declaración de independencia y confidencialidad el colaborador declara:

- Que conoce el manual de conducta
- Que no tiene ningún conflicto de interés en la labor asignada
- Que es consciente de que en caso de presentarse conflicto lo informara de manera inmediata para su reemplazo.
- Que conoce la Política de Confidencialidad de INSPECTA en el manejo de la información y los datos personales suministrados por el usuario.

La persona asignada para la visita ejecutara las acciones establecidas por el responsable y las registrara en el formato F-32 junto con las conclusiones de la gestión.

Como principio corporativo en el tratamiento de quejas y apelaciones debe tenerse en cuenta que en la solución de una queja se busca un cambio en la percepción del usuario en cuanto al servicio prestado, razón por la cual pueden fomentarse momentos de conciliación posteriores a la visita de campo. El objetivo en el tratamiento de una apelación será validar, asegurando la independencia e imparcialidad, las decisiones tomadas en cuanto al resultado de una inspección, en

este sentido la gestión se dará por terminada con el nuevo concepto técnico y se le informará al usuario sobre la imposibilidad de apelar el resultado obtenido. El personal de INSPECTA será consciente de que no siempre el tratamiento de una apelación tendrá asociado un usuario satisfecho.

5.4 Seguimiento

El seguimiento será realizado por el gestor de quejas y apelaciones teniendo en cuenta el formato F-32 en caso de haberse ejecutado trabajo de campo o el formato F-07 en caso contrario. El seguimiento se registra en el formato F-07 e incluye:

Resultado del Tratamiento: descripción de los resultados obtenidos con la ejecución de las acciones.

Avance de la solución: porcentaje subjetivo de avance para el cierre de la no conformidad donde 100% significa que las acciones fueron ejecutadas en su totalidad y se puede proceder al cierre de la acción.

En caso de que se evidencien falencias en el tratamiento o no se cumplan los principios corporativos descritos en el numeral 5.3 de este procedimiento, el gestor de quejas y apelaciones podrá determinar la ejecución de nuevas acciones en el tratamiento de una solicitud.

En el documento F-07 Registro de Quejas y Apelaciones el avance de la solución se calcula automáticamente a medida que se va registrando toda la información del tratamiento hasta llegar al 100%, si existe algún dato faltante no se podrá completar el proceso.

5.4.1 Informes de progreso y resultado del tratamiento

Cuando una persona que ha presentado una queja o apelación, solicite un informe de la gestión sea de progreso o resultado, este se le suministrará de acuerdo a la información consignada en el F-07 Registro de Quejas y Apelaciones, verificando el porcentaje de avance de la solución que se encuentre registrado, lo cual permite tener una referencia cuantitativa del progreso de la gestión.

El contenido del informe dependerá del requerimiento de cliente, y se facilitará por el medio que este lo solicite.

El gestor de quejas y apelaciones será el encargado de atender esta solicitud y realizar el trámite correspondiente dependiendo de la necesidad.

El informe se podrá facilitar de manera verbal, escrito, o por medio digital atendiendo la necesidad del usuario.

5.5 Cierre

El cierre de la acción incluye la verificación de que el procedimiento ejecutado haya sido pertinente y ajustado a las directrices de este documento. Esta actividad incluye la verificación de que se hayan tomado las acciones apropiadas.

La siguiente tabla muestra las personas autorizadas para aprobar (cerrar) las decisiones tomadas sobre una queja o apelación.

Cargo del colaborador que origino la inconformidad	Persona que Aprueba la Gestión		Persona que hace Verificación del Cierre
	Solicitudes sin visita de campo	Solicitudes con visita de campo	
Inspector	Gestor de quejas y apelaciones	Gestor de quejas y apelaciones	Líder de Calidad
Supervisor	Gestor de quejas y apelaciones	Gestor de quejas y apelaciones	
Asesor comercial	Gestor de quejas y apelaciones	Gestor de quejas y apelaciones	
Gerente Técnico	Asamblea general de accionistas	Asamblea general de accionistas	

Los soportes de todo el proceso serán almacenados en la carpeta “soportes” y relacionados con la solicitud por medio de un hipervínculo en la columna “soportes” del formato F-07.

La notificación sobre la finalización formal del proceso a usuarios en solicitudes que no hayan requerido investigación de campo se dará por el mismo medio en que fue realizada la solicitud a INSPECTA. Para las demás solicitudes, la notificación se hará con la entrega de una copia del formato F-32 diligenciado.

Para el caso de apelaciones en las cuales el usuario se niegue a firmar el formato F-32, dicha firma podrá ser sustituida por la firma del gerente técnico de INSPECTA por medio de la cual se avale el tratamiento realizado.

ANEXO A. Proceso para Interponer una Queja o Apelación.

Señor(a) usuario(a)

Tenga en cuenta la diferencia entre queja y apelación:

- Usted puede interponer una **queja** si su inconformidad se encuentra asociada al servicio prestado por INSPECTA.
- Usted puede interponer una **apelación** si su inconformidad es sobre el resultado de la inspección realizada, y desea que consideremos la decisión tomada al respecto.

Teniendo en cuenta lo anterior, el proceso es el siguiente:

- Infórmenos su inconformidad ingresando a la página web www.inspecta.com.co sección “zona de clientes”, o llamando a las líneas de atención (602) 3876340 y 304 5816262.
- Explíquenos detalladamente el motivo de su inconformidad. En lo posible sea muy específico y si quiere agregar pruebas fotográficas que puedan clarificar la situación puede hacerlo.
- Información como fecha de la visita, nombre del funcionario asociado a la inconformidad serán muy útiles para tratar su queja o apelación.
- INSPECTA lo podrá contactar con el fin de verificar o ampliar la información del caso. Esto puede incluir una visita a su predio por parte de un funcionario diferente al que causo la inconformidad.
- En un periodo no mayor de 15 días hábiles INSPECTA habrá realizado la investigación respectiva y le tendrá una respuesta.

Condiciones para el tratamiento de una queja o apelación:

- La información manejada durante este proceso tiene el carácter de reservada y será tratada de acuerdo a las políticas de confidencialidad de INSPECTA.
- Todas las actividades desarrolladas como parte del tratamiento de su inconformidad estarán regidas por nuestro manual de conducta organizacional.
- El objetivo de una apelación es reconsiderar la decisión tomada durante la inspección. El nuevo concepto, obtenido de parte de un inspector calificado independiente no es apelable.