

1. Objetivo

Establecer la metodología para recibir, evaluar y tomar decisiones sobre las quejas, reclamos, peticiones o apelaciones, recibidos por los clientes u otras partes acerca de las actividades del organismo de Inspección.

2. Alcance

Este documento aplica a todas las actividades desarrolladas por el organismo de inspección

3. Responsable

Es responsabilidad del Director de Calidad cumplir y hacer cumplir los lineamientos de este documento.

4. Definiciones

Apelación: Solicitud del proveedor del ítem de inspección al organismo de reconsiderar la decisión que tomo en relación con dicho ítem.

Peticiones: Es la solicitud o requerimiento de una acción.

Quejas: Expresión de insatisfacción diferente de la apelación, presentada por una persona u organización a un OIN, relacionadas con las actividades de dicho organismo, para la que se espera una respuesta.

Reclamos: Oposiciones que se formulan a la empresa considerada injusta, relacionada con la prestación de un servicio o deficiente atención del organismo.

Clientes: Organización (3.3.1) o persona que recibe un producto (*Nota: El cliente puede ser interno o externo a la organización*)

5. Documentos de referencia

ISO/IEC 17020:2012

6. Descripción del procedimiento

ATENCIÓN DE QUEJAS

El organismo de inspección EVALCON S.A.S mantiene de forma disponible copia de este procedimiento para la gestión y tratamiento de quejas y apelaciones en la página web del organismo de inspección www.evalcon.com.co y adicionalmente en el área de recepción para cualquier parte interesada que lo solicite.

Las investigaciones y decisiones relativas a las quejas no generan ninguna acción discriminatoria al usuario Quejoso o Apelante.

Recepción de quejas y reclamos

Para la radicación de las quejas y reclamos el cliente tiene de manera disponible en la página web del organismo de inspección EVALCON S.A.S www.evalcon.com.co el formato F-10 Solicitud de Novedades y PQRA el cual debe diligenciarlo y enviarlo al correo electrónico corporativo info@evalcon.com.co o dir.calidad@evalcon.com.co

Las quejas se pueden recibir por teléfono, atención del personal, correo certificado, e-mail, entre otros. Sin embargo, la auxiliar de gestión y/o Director de Calidad las deben registrar en el formato F-10 Solicitud de Novedades y PQRA con el título Queja.

Estas deben ser remitidas, copiadas o reenviadas al director de calidad al correo dir.calidad@evalcon.com.co quien realizara el análisis inicial y su respuesta de recibido al quejoso y se encargara de verificar la pertinencia de la solicitud, remisión y tratamiento.

Se verifica por parte del **director de calidad** que la queja está relacionada con la actividad de inspección que el organismo desarrolla e informa al solicitante el acuso o no de recibido de la queja.

El **director de calidad** validara la información que el solicitante describe, verificando que esté relacionada con una propuesta comercial, orden de inspección y/o solicitud de cotización, entre otros. En caso de que la solicitud no esté vinculada a ningún servicios o actividad de EVALCON el **director de calidad** informara al solicitante que no se procederá al tratamiento de dicha solicitud. En caso de que la solicitud esté vinculada a una actividad del organismo, el **director de calidad** informará al solicitante la fecha (cinco días hábiles a partir de la notificación de la queja por parte del solicitante) en la cual recibirá el tratamiento a seguir, así como la persona de contacto. Lo anterior lo realizará por correo electrónico.

Verificación de la queja o reclamo

El director de calidad evalúa la información relacionada con la queja e investiga los hechos relacionados definiendo el plan de acción el F-71 "Control de novedades y PQRA",

El Director de Calidad debe evaluar la queja siempre y cuando dicha queja no esté relacionada con las actividades del área de calidad, es este caso la queja la debe evaluar el Director Técnico.

El director de calidad es responsable de reunir la información necesaria (correos, propuesta comercial, orden de inspección, actas de reunión, entre otros) para establecer el tratamiento de la Queja. La investigación de la queja debe incluir análisis de causas a través de las metodologías de los 5 porque o 5M, a dichas causas se les debe realizar el tratamiento respectivo. La investigación debe tener como elementos de entrada fechas, responsables, documentos relacionados, lugares, entre otros.

Se aprueba por parte del director de calidad en conjunto con el director técnico el plan de acción y sus respectivos responsables y se registra en el F-71 "Control de novedades y PQRA de la decisión sobre

las acciones a tomar para dar respuesta a la queja. Cuando el director de calidad está vinculado a la queja será responsabilidad el Director Técnico decidir sobre dichas acciones y aprobarlas.

Se informa a los responsables del plan de acción de sus respectivas actividades a través de divulgación directa y al solicitante de la queja el tratamiento aprobado y la fecha de cierre programada para dar por terminado el tratamiento de la queja.

Cada trabajador notificado a través de divulgación directa debe describir el seguimiento al tratamiento de la queja en la respectiva incidencia.

Posterior se realizar el seguimiento y se verificar el cumplimiento de las actividades aprobadas para dar tratamiento a la apelación F71 "Control de novedades y PQRA". Por parte del **director de calidad** por medio del registro de seguimiento.

Se informa al solicitante la finalización del proceso de tratamiento de la queja por correo corporativo y registrar el cierre de la queja en F-71 "Control de novedades y PQRA".

El director de calidad verifica que la queja se ha cerrado en el F-71 "Control de novedades y PQRA" 6, y en caso de no ser eficaz el cierre el Director de Calidad podrá establecer una acción de mejora según los lineamientos del procedimiento P-08 Acción correctiva y preventiva

APELACIONES

El organismo de inspección EVALCON S.A.S mantiene de forma disponible copia de este procedimiento para la gestión y tratamiento de quejas y apelaciones en la página web del organismo de inspección www.evalcon.com.co y adicionalmente en el área de recepción para cualquier parte interesada que lo solicite. Las investigaciones y decisiones relativas a las apelaciones no generan ninguna acción discriminatoria al usuario Apelante.

Recepción de apelaciones

Para la radicación de las apelaciones el cliente tiene de manera disponible en la página web del organismo de inspección EVALCON S.A.S www.evalcon.com.co el formato F-10 Solicitud de Novedades y PQRA el cual debe diligenciarlo y enviarlo al correo electrónico corporativo info@evalcon.com.co o dir.calidad@evalcon.com.co

Las apelaciones se pueden recibir por teléfono, atención del personal, correo certificado, e-mail, entre otros. Sin embargo la auxiliar de gestión y/o Director de Calidad las deben registrar en formato F-10 Solicitud de Novedades y PQRA con el título Apelación.

Estas deben ser remitidas, copiadas o reenviadas al director de calidad al correo dir.calidad@evalcon.com.co quien realizara el análisis inicial y su respuesta de recibido al apelante y se encargara de verificar la pertinencia de la solicitud, remisión y tratamiento.

El **director de calidad** valida la información que el solicitante describe, verificando que esté relacionada con un dictamen de inspección, orden de inspección, No conformidad notificada, entre otros. Así mismo debe verificar que la solicitud de apelación no supere en diez días máximo después de ser notificada al cliente. En caso de que la solicitud no esté vinculada a una actividad de EVALCON S.A.S, **el director de calidad** informa al solicitante que no se procederá al tratamiento de dicha solicitud. En caso de que la solicitud esté vinculada a una actividad de inspección del organismo, **el director de calidad** informará al solicitante la fecha (diez días hábiles a partir de la notificación de la apelación por parte del solicitante) en la cual recibirá el tratamiento a seguir. Lo anterior lo realizará por correo electrónico.

Se evalúa la información relacionada con la apelación, por parte del director de calidad y el director técnico y se convoca a un inspector calificado e investigar los hechos relacionados. Y se define el plan de acción el F-71 "Control de novedades y PQRA"

El Director de Calidad debe evaluar la apelación con un inspector calificado para el proceso en el cual se presenta la apelación, si la apelación no está relacionada con el Director Técnico, él podrá hacer parte de la investigación. El director de calidad es responsable de reunir la información necesaria (correos, propuesta comercial, orden de inspección, dictámenes de inspección, No conformidades notificadas, actas de reunión, entre otros) para establecer el tratamiento de la apelación. La investigación de la apelación debe incluir el análisis del requisito aplicable y las evidencias de cumplimiento por parte del solicitante, a partir de dicho análisis el inspector calificado o Director Técnico determinarán el tratamiento y sus respectivos responsables. La investigación debe tener como elementos de entrada requisitos específicos, fechas, responsables, documentos relacionados, evidencia aportada por el solicitante. El tratamiento puede incluir consulta a los entes de control, reguladores o de acreditación.

El director de calidad en conjunto con el director técnico aprueba el plan de acción y sus respectivos responsables y se registra en el F-71 "Control de novedades y PQRA" la decisión sobre las acciones a tomar para dar respuesta a la apelación se registra en el F-71 "Control de novedades y PQRA". El director de calidad y el Inspector calificado o Director Técnico (si aplica) son responsables de decidir sobre dichas acciones y aprobarlas

El **director de calidad** Informa a los responsables del plan de acción de sus respectivas actividades a través de divulgación directa y al solicitante de la apelación el tratamiento aprobado y la fecha de cierre programada para dar por terminado el tratamiento de la **apelación**.

El **director de calidad** en conjunto con el director técnico realizara el seguimiento y verificara el cumplimiento de las actividades aprobadas para dar tratamiento a la apelación F71 "Control de novedades y PQRA".

Se informa adicionalmente al solicitante la finalización del proceso de tratamiento de la apelación por correo corporativo y registrar el cierre de la Apelación en F-71 "Control de novedades y PQRA". El **director de calidad** procede a verificar si la apelación se ha cerrado en el F-71 "Control de novedades y PQRA"

En caso de no ser eficaz el cierre el Director de Calidad podrá establecer una acción de mejora según los lineamientos del procedimiento P-08 Acción correctiva y preventiva.

7. Formatos

Formato 1: F-10 “Solicitud de novedad y PQRA”

Formato 2: F-71 “Control novedades y PQRA”

8. CONTROL DEL DOCUMENTO

VERSION	ELABORADO	REVISADO	APROBADO	MODIFICACIÓN REALIZADA
0	José David Esparza Director Técnico	José David Esparza Director Técnico	Rodrigo Beltrán Gerente	Documento Inicial
1	Karen Niebles Tapias Director de Calidad	José David Esparza Director Técnico	Rodrigo Beltrán Gerente	Se define quienes intervienen en el tratamiento de las quejas y apelaciones
2	Maria Cristina Paez Director de Calidad	José David Esparza Director Técnico	José David Esparza Director Técnico	Se incluye el cargo Auxiliar de gestión
3	Maria Cristina Paez Director de Calidad	José David Esparza Director Técnico	José David Esparza Director Técnico	Se divide el procedimiento en actividades para quejas y apelaciones. Se incluye tanto para queja como para apelación: metodología y acuso de recibido, responsable de informar tratamiento, decisión, planes de acción, medio de recibió por parte del solicitante y/o apelante. Se establecen días para responder solicitud de queja (5 días) y apelación (10 días). Se resalta la responsabilidad del director de calidad para tratamiento de quejas relacionadas con el área de calidad. Así como la responsabilidad del Director Técnico en las apelaciones. Se verifica el ILAC P15:2016 y se establece que este documento no describe requisitos aplicables al numeral 7.5 y 7.6. Se incluye la mesa de ayuda como herramienta para tratamiento de quejas y apelaciones.
4 (2019-05-10)	Hector Montoya Berrio Director de Calidad	José David Esparza Dir. Técnico	Rodrigo Beltrán, Gerente General	Revisión general del documento y modificaciones y cambios generales efectuados en pro de mejorar la descripción del cumplimiento de la norma ISO/IEC 17020:2012
5 (2019/08/23)	Hector Montoya Berrio Director de Calidad	José David Esparza Dir. Técnico	Rodrigo Beltrán, Gerente General	Ajuste a identificación de los formatos asociados del procedimiento y su aplicación.
6 (2019/10/17)	Hector Montoya Berrio Director de Calidad	José David Esparza Dir. Técnico	Rodrigo Beltrán, Gerente General	Se agregan responsabilidades al director de calidad para tratamiento de quejas y apelaciones relacionadas con el área de calidad.