



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.

APELACIÓN: Solicitud del cliente proveedor del objeto de evaluación de la conformidad al organismo de evaluación de la conformidad o al organismo de acreditación de reconsiderar la decisión que tomó en relación con dicho objeto.

PROCEDIMIENTO: Para dar el adecuado tratamiento a las Quejas y Apelaciones, se deben realizar las siguientes actividades:

IDENTIFICACIÓN Y REGISTRO: Los clientes podrán depositar su queja buzón de sugerencias, ubicado en la sala de espera o expresarlo verbalmente, caso en el cual el funcionario que reciba la queja debe orientar al usuario para que diligencie el respectivo formato. Este buzón de sugerencias será revisado una vez por semana. El Coordinador de Calidad será el encargado de manejar las llaves del buzón de sugerencias y el encargado de revisarlo y junto con el Gerente analizar los casos y buscar las soluciones a lo evidenciado en el menor tiempo posible. Las Quejas se reciben en el formato **GC-FT-005 “QUEJAS Y APELACIONES”** y se registran en el formato digital **GC-FT-023 “CONTROL QUEJAS Y APELACIONES”** para hacerle el seguimiento correspondiente. Conocida queja por el responsable, este debe comunicarse con el cliente si considera necesario ampliar la información que considere pertinente, siempre y cuando el usuario deje en la queja sus datos de contacto.

Cuando se presenta **APELACIONES** a la decisión tomada frente a la inspección, se deben registrar en el formato **RT-FT-008 CONTROL DE ENTREGA DE CERTIFICADOS DE RTMyEC (ANEXO INFORMATIVO)** en la casilla APELÓ; el Jefe de línea es el encargado de escuchar las razones por las cuales el usuario no está de acuerdo con la decisión tomada, y si es el caso:

1. Ordenar una segunda revisión por parte de otro técnico diferente al que realizó la primera inspección.
2. Cerciorarse que los equipos estén funcionando adecuadamente
3. Explicarle y comprobarle al usuario la competencia del personal que realiza las inspecciones y
4. Explicarle y comprobarle al usuario que los equipos se encuentran en buen estado, que son sometidos a un Plan de Mantenimiento y de Calibraciones y comprobaciones regulares.
5. En caso de persistir la apelación, se sugiere al usuario realizar una nueva inspección en otro CDA y presentar el resultado para analizarlo y entrar a tomar decisiones sobre el reembolso del dinero cancelado por el servicio.

En los casos en que los usuarios que apelen la decisión y al final de las explicaciones continúen con la inconformidad en la decisión tomada, se debe dejar copia del FUR y registrar el caso en el formato **GC-FT-023 “CONTROL QUEJAS Y APELACIONES”** para hacerle el seguimiento; y según se presenten actuaciones, dejar los registros de las mismas.

TÉRMINOS: En el caso de Quejas se resolverán hasta en quince días hábiles (15); a partir del día siguiente a la fecha de radicación. Para el seguimiento de los términos el Coordinador de calidad llevará registro y hará seguimiento de las Quejas en el formato **GC-FT-023 “CONTROL QUEJAS Y APELACIONES”**

ACCIÓN CORRECTIVA Y/O PREVENTIVA: Cuando se presenten Quejas repetitivas, el Coordinador de Calidad presentará un informe al gerente, quien indicará si es necesario iniciar acciones de mejora según los casos.

RESPUESTA Y ATENCIÓN AL CLIENTE: Con base en los resultados y conclusiones de análisis del problema, el Coordinador de Calidad, teniendo en cuenta las observaciones del Gerente, debe dar la respuesta al Cliente en los casos que amerite.