

PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES



ELABORO	REVISO Y APROBO
FECHA: 31-ENE-2023	FECHA: 31-ENE-2023
COORD. SISTEMA DE GESTIÓN	GERENTE GENERAL

TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVO.....	3
2. ALCANCE.....	3
3. RESPONSABLES.....	3
4. DEFINICIONES.....	3
5. PROCESO DE QUEJAS Y APELACIONES	3
5.1 DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE RECEPCIÓN.....	3
5.2 EVALUACIÓN	4
5.2.1 VALIDACIÓN	4
5.2.2 INVESTIGACIÓN DE LA QUEJA O APELACIÓN	4
5.3 TOMA DE DECISIONES.....	5
5.3.1 DECISIÓN SOBRE LAS ACCIONES A TOMAR PARA DAR RESPUESTA.....	5
5.3.2 SEGUIMIENTO, REGISTRO Y ACCIONES TOMADAS PARA RESOLVERLAS	5
5.3.3 ASEGURAMIENTO DE QUE SE TOMAN LAS ACCIONES APROPIADAS.....	6
6. REGISTROS.....	6
7. CONTROL DE CAMBIOS	7

1. OBJETIVO

Definir el proceso y el tratamiento adecuado que se debe seguir, cuando se recibe una queja o apelación

2. ALCANCE

Aplica a todo tipo de quejas y apelación interpuesta formalmente ante **C&SB**

3. RESPONSABLES

Comité de Quejas y Apelaciones

4. DEFINICIONES

- 🔗 **APELANTE:** Persona, organización o su representante, que presenta una apelación.
- 🔗 **APELACIÓN:** solicitud del cliente al organismo de inspección, pidiendo reconsiderar una decisión que tomo en relación con los elementos inspeccionados.
- 🔗 **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.
- 🔗 **RECLAMANTE:** Persona, organización o su representante, que expresa una queja.
- 🔗 **SATISFACCIÓN:** Dar solución efectiva a la queja y/o reclamo interpuesto por el cliente

5. PROCESO DE QUEJAS Y APELACIONES

La descripción del proceso para el tratamiento de quejas y apelaciones está disponible para cualquier parte que lo solicite a través de la página web www.csbsas.co, la cual deberá estar actualizada a la última versión del presente documento.

C&SB, es responsable de todas las decisiones a todos los niveles del proceso de tratamiento de quejas. Es por ello, que cuenta con personal capacitado para llevar a cabo este proceso de forma adecuada y oportuna, apegado a nuestras políticas de imparcialidad, confidencialidad y código de ética, para asegurar la no discriminación de la persona que realiza la queja o apelación.

5.1 DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE RECEPCIÓN

El interesado puede comunicar su queja o apelación por los siguientes medios:

- ✓ Correo electrónico a gerencia@csbsas.co y/o administracion@csbsas.co
- ✓ En nuestra página web www.csbsas.co
- ✓ Llamada telefónica a través de los teléfonos (57-2) 483 6819 y (57) 315 491 9245
- ✓ WhatsApp al (57) 315 491 9245
- ✓ Directamente en nuestra sede ubicada en la Avenida 2EN # 51N-33, Barrio La Merced.

En todo caso, se invitará al interesado a diligenciar el formulario de quejas y apelaciones a través de la página web o a través de un link de acceso cuando el cliente así lo requiera. Una vez se haya diligenciado el formulario, el sistema acusa recibo mediante notificación al correo suministrado, lo que permite hacer seguimiento al caso a través de las distintas etapas del proceso.

En caso de apelación, el cliente cuenta con máximo diez (10) días calendario después de haber recibido el dictamen de la inspección para presentarla. Pasado este tiempo se entenderá que el cliente ha aceptado el resultado de dicho dictamen.

En caso de requerirse información adicional y esta no sea respondida dentro de los 10 días siguientes a la notificación realizada se considerará que el que interpone la queja o apelación ha desistido sobre la misma.



5.2 EVALUACIÓN

Se realiza un análisis de la pertinencia o no del caso para continuar con el trámite del tratamiento de la queja o apelación, y sus causas a través de:

5.2.1 VALIDACIÓN

- ✓ Se debe confirmar que la queja o apelación está relacionada con las actividades de inspección de **C&SB** y en este caso debe tratarse
- ✓ Que la identidad de la persona que realiza la queja o apelación sea verificable. No se permiten anónimos
- ✓ Que la persona que interpone la queja o apelación haya suministrado un teléfono, correo u otro medio válido que permita contactarla y establecer una retroalimentación que ayuden a resolver el caso y a la vez que sirvan para informar de los avances y resultados del proceso
- ✓ Que el que interpone la queja o apelación no haya desistido de proseguir con la misma
- ✓ Para la apelación se debe confirmar que la misma, fue realizada por la persona o empresa que recibió el servicio y dentro del plazo establecido.

De acuerdo a estos criterios ya descritos se considerará la queja o apelación de la siguiente manera:

-  **Procedente:** La queja o apelación contiene fundamentos con los que es posible iniciar la investigación
-  **Improcedente:** La queja o apelación no cumple con los criterios de validación establecidos, por lo que, cuando sea posible, se informa a quien interpuso la queja o apelación los motivos por los cuales es considerado improcedente su petición.

5.2.2 INVESTIGACIÓN DE LA QUEJA O APELACIÓN

El comité de quejas y apelaciones es el encargado de la investigación, y estará conformado por los miembros del comité y alguna otra persona que pueda aportar conocimientos, experiencia o juicio para la adecuada resolución del caso y que garantice que la investigación sea objetiva, siempre y cuando no haya participado en las actividades de inspección que dieron origen a la queja o apelación.

Durante el proceso de investigación se citará al personal involucrado en la queja o apelación y se pedirá su versión de los hechos y las razones que motivaron sus actuaciones si las hubiere. Tomada esta declaración se procederá a analizar la trazabilidad de los hechos, sin dar lugar a la presencia de subjetividad respecto al personal que dio origen a la queja o apelación, o de cualquier otro personal que se encuentre cuestionado.

5.3 TOMA DE DECISIONES

5.3.1 DECISIÓN SOBRE LAS ACCIONES A TOMAR PARA DAR RESPUESTA

Luego de la investigación y sus conclusiones, el comité de quejas y apelaciones, emitirá un informe con los resultados de la investigación y la justificación de la decisión tomada. De acuerdo a ello, se considerará la queja o apelación de la siguiente manera:

- 🔗 **Aceptada:** La queja o apelación ha sido lo suficientemente convincente y fundamentada para proceder a realizar acciones de reposición de acuerdo a la petición de quien la interpone.
- 🔗 **No aceptada:** La queja o apelación se considera que no es pertinente, no tiene fundamentos necesarios, carece de argumentos válidos o evidencias insuficientes para poder generar una acción a favor de quien la interpone.

Si existen diferentes aspectos dentro de la queja o apelación generada, puede que algunos se consideren aceptados y otros no aceptados dentro del mismo informe.

Las quejas o apelaciones se responderán a quien haya presentado la queja o apelación en un plazo no mayor a diez (10) días calendario después de haberse recibido.

5.3.2 SEGUIMIENTO, REGISTRO Y ACCIONES TOMADAS PARA RESOLVERLAS

El Comité de quejas y apelaciones hará seguimiento del tratamiento de la queja tratando que el afectado quede satisfecho, sin que contravenga la objetividad, metodología o criterios que fundamentan la decisión. Además, debe asegurar que la decisión tomada sobre la queja o apelación sea llevada a cabo.

Las quejas y apelaciones se deben registrar en la matriz *MT-GAF03 Quejas, Apelaciones y Sugerencias*. En caso de ser “aceptada”, se debe proceder con acciones de reposición destinadas a subsanar la afectación que ha producido la misma. Las acciones de reposición dependerán de la naturaleza de la causa de la queja o apelación, dentro de las cuales se podrían considerar:

🔗 APELACIONES

Las apelaciones están dirigidas al resultado emitido por el organismo de inspección respecto a un informe/certificado de inspección o sobre la condición/estado del mismo. Por lo que si la apelación es aceptada entonces se puede considerar lo siguiente:

CAUSA	POSIBLES ACCIONES
Resultado de informe “No apto” o “Condicionado”	Corrección del resultado emitido
Cambio en la condición del certificado (pérdida de la validez, suspensión o retiro)	Cambio de la condición a “Vigente o Activo”

🔗 QUEJAS

Las quejas pueden generarse debido a diferentes circunstancias, teniendo su origen en la declaración de insatisfacción del cliente o persona afectada. Por lo que si la queja es aceptada entonces se podrían considerar lo siguiente:

CAUSA	POSIBLES ACCIONES
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Mala atención ✓ Daños morales o discriminación ✓ Daños en la integridad física ✓ No acatamiento de las normas de seguridad ✓ Violación de la política de imparcialidad, confidencialidad y el código de ética 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Disculpa escrita ✓ Acciones disciplinarias o administrativas dirigidas al personal involucrado, siempre y cuando sea demostrable la falta ✓ Capacitación, mejora en los procesos, metodología o gestión
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Daños a la propiedad ✓ Daños a terceros ✓ Imprudencia 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Disculpa escrita ✓ Reposición monetaria o material por bienes dañados ✓ Acciones disciplinarias o administrativas dirigidas al personal involucrado, siempre y cuando sea demostrable la falta
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Información imprecisa ✓ Publicidad y promociones no exactas ✓ Error en la facturación 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Disculpa escrita ✓ Rectificación de la información
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Deficiencias en el servicio ✓ Incumplimiento en la programación ✓ Tiempo de entrega 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Disculpa escrita ✓ Nuevo servicio ✓ Capacitación, mejora en los procesos, metodología o gestión

El comité de quejas y apelaciones será el encargado de determinar la gravedad de la queja y fijar la proporcionalidad de la acción de reposición tratando de llegar a un acuerdo con la parte afectada y verificando la reincidencia de la misma en el organismo.

5.3.3 ASEGURAMIENTO DE QUE SE TOMAN LAS ACCIONES APROPIADAS

Cuando la queja o apelación hayan sido considerada procedente o impactan al organismo de inspección, serán tratadas mediante **acciones correctivas y preventivas a través de la F-GAF30 Plan de Correcciones y Acciones Correctivas, y la F-GAF31 Consolidado de correcciones, acciones correctivas y preventivas, para reportar allí las acciones llevadas a cabo.**

Adicionalmente, a estas acciones se le hará seguimiento en la Revisión por la Dirección cuyos resultados quedarán reflejados en el *F-GAF01 Acta Revision Gerencial*.

6. REGISTROS

F-GAF01 Acta Revision Gerencial

F-GAF21 Formulario Quejas y Apelaciones

MT-GAF03 Quejas, Apelaciones y Sugerencias

F-GAF30 Plan de Correcciones y Acciones Correctivas

F-GAF31 Consolidado de correcciones, acciones correctivas y preventivas

7. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	RESUMEN DE CAMBIOS
00	2014-OCT-15	Emisión original del documento
01	2015-ABR-30	Cambio de diseño, logo y código documento
02	2016-AGO-31	Se cambió el responsable, parte del contenido y versión
03	2017-JUN-05	Se modifica el capítulo 5, en el ítem correspondiente a la decisión de la apelación, agregando que dichos veredictos se deben realizar sin la presencia del personal de inspección que dio origen a la apelación o cualquier otro personal que se encuentre cuestionado
04	2020-FEB-25	Colocación de carátula, paginación en el encabezado de página y eslogan en el pie de página
05	2020-OCT-15	Emisión del documento consolidado de quejas y apelaciones, agregando al documento original P-GAF03, el contenido del P-GAF06 Procedimiento de Apelaciones para unificarlos en uno solo
06	31-ENE-2023	Modificación del documento MT-GAF02 por los documentos F-GAF30 Plan de Correcciones y Acciones Correctivas, y F-GAF31 Consolidado de correcciones, acciones correctivas y preventivas.