

1. OBJETIVO

Establecer las políticas y actividades para la atención, trámite y solución de las sugerencias, quejas, apelaciones, peticiones y felicitaciones que sean presentados por los clientes / usuarios del Laboratorio SKILL GROUP SAS.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica desde el momento en que el cliente / usuario formula la sugerencia, queja, apelación, petición y felicitación hasta que se realiza el seguimiento a las acciones tomadas por el Laboratorio SKILL GROUP SAS.

3. DEFINICIONES

- **Apelación:** Solicitud del cliente / usuario del Laboratorio SKILL GROUP SAS de reconsiderar la decisión que tomó en relación con el resultado de la evaluación de emisiones contaminantes.
- **Queja:** Expresión de insatisfacción, diferente de la apelación, presentada por una persona u organización al Laboratorio SKILL GROUP SAS, relacionada con las actividades de dicho organismo, para la que se espera una respuesta.
- **Sugerencia:** Medio por el cual el usuario realiza una recomendación u observación al Laboratorio SKILL GROUP SAS para la mejora en la prestación del servicio.
- **Petición:** Solicitud de información relacionada con el Laboratorio SKILL GROUP SAS que requiere cualquier persona externa o interna
- **Felicitación:** Manifestación por parte del cliente / usuario con relación el agrado o satisfacción con la prestación del servicio o labor desarrollada por un funcionario del Laboratorio SKILL GROUP SAS.

4. POLÍTICAS

Las sugerencias, quejas, apelaciones, peticiones o felicitaciones que sean recibidas al Laboratorio SKILL GROUP SAS, serán recibidas y solucionadas de acuerdo al **CMR-D- 02 PROCEDIMIENTO DE QUEJAS, APELACIONES SUGERENCIAS U OTROS**, peticiones o felicitaciones.

Las quejas y apelaciones son consideradas **Abiertas** cuando no se haya completado satisfactoriamente las acciones definidas con el cliente / usuario y/o la empresa y son consideradas **Cerradas** cuando se haya completado satisfactoriamente las acciones definidas con el cliente / usuario y/o la empresa.

Toda apelación válida que sea interpuesta a SKILL GROUP SAS por un cliente / usuario o las quejas consideradas validas o reiterativas de los clientes / usuarios sobre un aspecto específico del servicio debe generar una acción correctiva.

Las sugerencias para la mejora consideradas validas se debe generar una acción de mejora.

Las peticiones serán estudiadas de acuerdo al tema que se solicite por parte del cliente / usuario y/o empresa y serán respondidas por el Laboratorio SKILL GROUP SAS en un tiempo no superior a 5 días hábiles.

Las felicitaciones serán divulgadas al personal del laboratorio SKILL GROUP SAS.

El cliente / usuario y/o empresa podrá realizar una apelación, INMEDIATAMENTE después de que el servicio ha sido prestado.

La respuesta de la apelación deberá ser tramitada por parte del Laboratorio SKILL GROUP SAS, inmediatamente o en un tiempo de dos (2) días hábiles; en casos, donde por fallas tecnológicas no se pueda dar respuesta por falta de evidencias, la respuesta del Laboratorio SKILL GROUP SAS puede realizarse en máximo cinco (5) días incluyendo el día que se recibió la apelación.

En el caso que el cliente / usuario y/o empresa no especifique datos donde se pueda comunicar la respuesta a su sugerencia, queja, apelación, petición o felicitación se debe dejar registrado en las acciones tomadas con el cliente / usuario y/o empresa y se debe continuar con las acciones internas tomadas por la empresa.

Con el fin de garantizar que el procedimiento se encuentre siempre disponible para su consulta de los clientes / usuarios y/o empresa, se publica en el sitio web de SKILL GROUP SAS <https://skillgroupsas.godaddysites.com> así mismo se encuentra relacionado en los informes de resultados y las ordenes de servicio socializadas a las empresas.

Sistema de Gestión podrá entregar una copia controlada o no controlada del documento teniendo en cuenta los controles establecidos por el sistema de gestión.

El análisis e investigación de las apelaciones se llevará a cabo por parte del Comité de Apelaciones conformado por la Gerencia, la Dirección Técnica y en caso de ser necesario un profesional experto competente. En todo caso el personal que participa en el comité de apelaciones no podrá haber intervenido en la prueba realizada.

El análisis e investigación de las sugerencias, quejas y peticiones se llevará a cabo por parte la Dirección Técnica.

De los resultados y el análisis de las encuestas de satisfacción pueden surgir quejas o felicitaciones, las cuales deben ser tratadas según el CMR-D- 02 Procedimiento de quejas, Apelaciones Sugerencias u Otros.

5. ACTIVIDADES

5.1. Recepción

- Las **Sugerencias, Quejas, Apelaciones, Peticiones y Felicitaciones** para la mejora por parte del cliente / usuario y/o empresa, pueden ser recibidas por cualquiera de los siguientes medios:
 - Personalmente,
 - Mensaje vía Correo electrónico: skillgroup@skillgroupsas.com
 - Telefónicamente,
 - Mensaje vía WhatsApp
 - CMR-R-05 versión 1 Formato de Queja, Apelación, Reclamo, Sugerencia.
 - Verbal.
- Toda sugerencia, queja o apelación presentada por un cliente / usuario y/o empresa independientemente del medio por el cual haya sido recibida debe quedar registrada en el CMR-R-05 versión 1 Formato de Queja, Apelación, Reclamo, Sugerencia
- El Director técnico asignará un número de caso que será el número consecutivo del CMR-R-05 versión 1 Formato de Queja, Apelación, Reclamo, Sugerencia.
- Al momento de recibir la queja se debe colocar los siguientes datos, tanto en el documento que se recibe del cliente / usuario como con el que se queda el cliente / usuario en el CMR-R-05 versión 1 Formato de Queja, Apelación, Reclamo, Sugerencia, deberá entregarse una copia al cliente / usuario:
 - Fecha y hora de recibido
 - Nombre de quien recibió la queja en el Laboratorio SKILL GROUP SAS
 - Nombre del cliente / usuario como recibido de la queja para su evaluación Número del caso

5.2. Validación

- El Director técnico junto con la Gerencia procede a registrar la validación e investigación de la inconformidad o sugerencia en el CMR-R-05 versión 1 Formato de Queja, Apelación, Reclamo, Sugerencia en el espacio reservado para la organización:
 - ✓ Asigna el número de caso correspondiente al consecutivo del documento.
 - ✓ Selecciona como Sugerencia, Queja, Apelación, Peticiones y Felicitaciones según las definiciones descritas en el presente procedimiento.

- ✓ Selecciona el medio por el cual se recibió la inconformidad o mejora: personal, escrita, telefónica, correo electrónico o buzón de sugerencias.
- ✓ Si aplica, selecciona el cargo del empleado o empleados a los cuales el cliente / usuario haya reportado la inconformidad o la sugerencia.

5.3. Investigación

- El Director técnico procede a atender al cliente / usuario (cuando el cliente / usuario presenta la sugerencia, queja, apelación o petición inconformidad directamente) o al comunicarse con el cliente / usuario (de manera telefónica) con el fin de investigar las razones de la sugerencia, queja o apelación.
- El Director técnico de Gestión procede a investigar con el personal las razones de la sugerencia, queja, apelación y petición si aplica.
- El Director técnico registra en el CMR-R-05 versión 1 Formato de Queja, Apelación, Reclamo, Sugerencia los resultados de la investigación realizada con el cliente / usuario y el personal.
- El Director técnico comunica a la Gerencia los resultados de la investigación realizada con el cliente / usuario y el personal.

5.4. Decisión y toma de acciones

Sugerencias

- La Gerencia da respuesta al cliente / usuario inmediatamente (presencial) o mediante carta formal dentro de los cinco (5) días hábiles de registrada la situación.
- La Gerencia y la Dirección Técnica evalúa la validez de la Sugerencia. Se consideran válidas todas aquellas sugerencias para la mejora que no vayan en contra de los requisitos legales y normativos aplicables para la prestación del servicio de inspección o que puedan ser ejecutadas por la organización (no existan restricciones financieras, de espacio) y que realmente contribuyan a mejorar el servicio.
- El Director técnico registra en el Formato Sugerencias, Queja, Apelaciones, Peticiones y Felicitaciones (QA-FO-01) las acciones tomadas con el cliente / usuario (corrección) y por la empresa (si aplica acción correctiva, preventiva o acción de mejora).
- El Director técnico archiva el Formato Sugerencias, Quejas, Apelaciones, Peticiones y Felicitaciones (QA-FO-01) en la carpeta Sugerencias, Quejas y Apelaciones anexando si aplica el recibido de la carta formal de respuesta del cliente / usuario.

Quejas y peticiones

- El Director técnico y la Gerencia evalúa la validez de la Queja y la petición. Se consideran válidas todas aquellas quejas y la peticiones que están relacionadas con la atención de los clientes / usuarios: demoras en el servicio de inspección, mal trato o falta de información por parte del personal o en los servicios generales o solicitud de información.
- El Director técnico da respuesta al cliente / usuario inmediatamente (presencial) y mediante carta formal dentro de los cinco (5) días hábiles de registrada la queja.
- En la respuesta al cliente / usuario, el Director técnico debe comunicar al cliente / usuario el número de caso, solicitar disculpas por los inconvenientes presentados, dar respuesta sobre la validez de la queja y las acciones tomadas por la organización; en el caso que la queja se radique frente al proceso de inspección y resultado de este, el procedimiento deberá incluir al Director Técnico que no haya participado de la actividad de inspección, para que este de su concepto técnico frente a la queja y de esta manera el Laboratorio responda con los argumentos basados en la normatividad.

- Para el caso de las peticiones, se debe evaluar junto con Gerencia a que corresponde la petición y dar la respuesta al cliente / usuario, según corresponda.
- El Director técnico registra en el CMR-R-05 versión 1 Formato de Queja, Apelación, Reclamo, Sugerencia las acciones tomadas con el cliente / usuario (corrección) y por la empresa (si aplica acción correctiva, preventiva o acción de mejora).
- El Director técnico archiva el CMR-R-05 versión 1 Formato de Queja, Apelación, Reclamo, Sugerencia en la carpeta Sugerencias, Quejas y Apelaciones anexando el recibido de la carta formal de respuesta del cliente / usuario y de las acciones tomadas.

Felicitaciones

- El Director técnico una vez reciba la felicitación, informa a la Gerencia, al personal de Laboratorio SKILL GROUP SAS y directamente a la persona que felicitan (cuando aplique) sobre a felicitación recibida, con el fin de que conozcan el reconocimiento sobre la gestión que se desarrolla diariamente.
- El Director técnico se comunica con el cliente / usuario que dejó la felicitación ya sea por medio de llamada telefónica, email o presencialmente y agradece por el reconocimiento
- El Director técnico documenta y archiva el CMR-R-05 versión 1 Formato de Queja, Apelación, Reclamo, Sugerencia en la carpeta Sugerencias, Quejas y Apelaciones anexando la felicitación recibida.

Apelaciones

- El Director técnico y la Gerencia evalúan la validez de la Apelación. Se consideran válidas todas aquellas que se encuentren sustentadas según los requisitos legales y normativos aplicables a los laboratorios ambientales o que se evidencien inconsistencias en los resultados de la inspección.
- La respuesta de la apelación deberá ser tramitada por parte del Laboratorio SKILL GROUP SAS, inmediatamente o en un tiempo de dos (2) días hábiles; en casos, donde por fallas tecnológicas no se pueda dar respuesta por falta de evidencias, la respuesta del Laboratorio SKILL GROUP SAS puede realizarse en máximo cinco (5) días incluyendo el día que se recibió la apelación.
- En la respuesta al cliente / usuario, el Director técnico debe comunicar al cliente / usuario el número de caso, requisitos legales o normativos aplicable a la inspección (motivo de la apelación), solicitar disculpas por los inconvenientes presentados, dar respuesta sobre la validez de la misma y las acciones tomadas por la organización, igualmente al ser una Apelación frente al resultado de la inspección, el procedimiento deberá incluir al Director Técnico que no haya participado de dicha actividad de inspección, para que este de su concepto técnico frente a la Apelación y de esta manera el LABORATORIO SKILL GROUP SAS responda con los argumentos basados en la normatividad.
- En el caso de apelaciones, el Director técnico debe garantizar que en la toma de decisiones o en los casos que se requiera repetir la inspección (cuando se detecta que la apelación es válida), no participen el Director Técnico y los Inspectores ambientales a los cuales se presentó la apelación para garantizar la imparcialidad del proceso y que no se presenten acciones discriminatorias contra los clientes / usuarios y/o empresas.
- Si se decide repetir la inspección, la Gerente comunicará al cliente / usuario y/o empresa que esta se realizará sin ningún costo para el cliente / usuario; se analizarán los resultados con el fin de validar o no la apelación del cliente / usuario, los cuales son comunicados y explicados al cliente / usuario, tomando las siguientes acciones:
 - ✓ Si el automotor había sido aprobado y en la re-inspección se confirma que los resultados son confiables (aprobado): se mantendrá el resultado.

- ✓ Si el automotor había sido aprobado y en la re-inspección se confirma que los resultados no son confiables (rechazado): se entregan los resultados de la re-inspección y comunica al cliente / usuarios.
- ✓ Si el automotor había sido rechazado y en la re-inspección se confirma que los resultados son confiables (rechazado): se entregan los resultados de la re-inspección y comunica al cliente / usuario.
- ✓ Si el automotor había sido rechazado y en la re-inspección se confirma que los resultados no son confiables (aprobado): se entrega al cliente / usuario el nuevo resultado.
- El Director técnico registra en el CMR-R-05 versión 1 Formato de Queja, Apelación, Reclamo, Sugerencia las acciones tomadas con el cliente / usuario (corrección) y por la empresa (si aplica acción correctiva, preventiva o acción de mejora).
- El Director técnico archiva el CMR-R-05 versión 1 Formato de Queja, Apelación, Reclamo, Sugerencia en la carpeta Sugerencias, Quejas y Apelaciones anexando el recibido de la carta formal de respuesta del cliente / usuario y de las acciones tomadas.

5.5. Seguimiento a las sugerencias, quejas, apelaciones, peticiones y felicitaciones

- Si aplica, el Director técnico se comunica con el cliente / usuario con el fin de conocer su percepción de satisfacción con las acciones tomadas y la ejecución de las acciones tomadas, lo cual es registrado en el Formato Sugerencias, Quejas y Apelaciones, Peticiones y Felicitaciones (QA-FO-01).
- La Gerencia define según los resultados del seguimiento si se cierra o no la sugerencia, queja o apelación, lo cual es registrado en el CMR-R-05 versión 1 Formato de Queja, Apelación, Reclamo, Sugerencia.
- La Gerencia realiza el seguimiento al desempeño del proceso y a las acciones tomadas.

5.6. Toma de acciones correctivas, preventivas y de mejora

- La toma de acciones correctivas, preventivas y de mejora se realiza según el Procedimiento Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora (SGC-P-02).

6. ANEXO CONTROL DE MODIFICACIONES

VERSIÓN PARA SITIO WEB