

# Procedimiento de Quejas y Apelaciones de Decimetrix®

Para nuestros procesos de  
inspección.

---

**Marzo 2025**

---

NOMBRE DEL DOCUMENTO: NZ\_DCX\_PRC\_QUEJAS\_Y\_APELACIONES\_V003

ID DEL DOCUMENTO: DID0000000000000009

	<b>PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES DE DECIMETRIX®</b>	CÓDIGO
		DID0000000000000009
		VERSIÓN
		3
		FECHA
		25 de Marzo 2025

## Contenido

<b>PARTE 1: PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE QUEJAS</b>	<b>3</b>
1. Objetivo	3
2. Alcance	3
3. Definiciones	3
4. Consideraciones Generales	3
5. Responsabilidades	3
6. Procedimiento	3
6.1. Recepción De Quejas	3
6.2. Análisis Y Evaluación	4
6.3. Resolución De La Queja	4
6.4. Seguimiento Y Cierre	4
<b>PARTE 2: PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE APELACIONES</b>	<b>5</b>
1. Objetivo	5
2. Alcance	5
3. Definiciones	5
4. Consideraciones Generales	5
5. Responsabilidades	5
6. Procedimiento	5
6.1. Recepción De La Apelación	5
6.2. Revisión Y Evaluación	6
6.3. Resolución De La Apelación	6
6.4. Seguimiento Y Cierre	6
7. Confidencialidad Y Protección De Datos	6

# PARTE 1: PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE QUEJAS

## 1. Objetivo

Establecer un proceso para la recepción, análisis, resolución y seguimiento de las quejas presentadas por clientes, partes interesadas o personal interno respecto a las actividades de inspección realizadas por Decimetrix SAS, garantizando un tratamiento confidencial, imparcial, transparente y eficaz.

## 2. Alcance

Aplica a todas las quejas recibidas relacionadas con la prestación de los servicios de inspección de Decimetrix SAS, bajo los más altos estándares en términos de seguridad, salud en trabajo y ambiente.

## 3. Definiciones

- Queja: Expresión de insatisfacción hecha por un cliente o una parte interesada sobre los servicios de Decimetrix SAS, relacionada con las actividades de inspección y el sistema de gestión de seguridad, salud en trabajo y ambiente.

## 4. Consideraciones Generales

- Decimetrix SAS es responsable de las decisiones tomadas en todos los niveles, en el marco de este procedimiento.
- Toda queja contará con el acuse de recibo, dentro del primer día hábil siguiente a la recepción de la queja por los canales formales establecidos por Decimetrix SAS, para el efecto.
- Toda información será tratada de manera confidencial.

## 5. Responsabilidades

- Gerencia: La alta dirección de Decimetrix SAS es responsable de supervisar el proceso de quejas y apelaciones y garantizar que se resuelvan de manera eficaz y justa.
- Encargado de quejas y apelaciones: La persona designada para recibir, registrar y gestionar las quejas.
- Equipo Técnico: Proporciona información relevante para la resolución de quejas cuando sea necesario.

## 6. Procedimiento

### 6.1. Recepción De Quejas.

Las quejas y apelaciones pueden ser presentadas por clientes o partes interesadas de Decimetrix SAS de forma verbal o escrita por medio del correo electrónico.

- [quejasyapelaciones@decimetrix.com](mailto:quejasyapelaciones@decimetrix.com)
- [claims@decimetrix.com](mailto:claims@decimetrix.com)

Se debe registrar la queja en el Registro de Quejas y Apelaciones, indicando:

- i. Fecha de recepción
- ii. Nombre y contacto del reclamante
- iii. Descripción de la queja
- iv. Responsable de seguimiento

Se debe evaluar si la queja está relacionada con las actividades de inspección bajo la responsabilidad de Decimetrix SAS.

- Si la queja está relacionada con los servicios de inspección, se procede con su tratamiento conforme a este procedimiento.
- Si la queja no está relacionada con las actividades de inspección del organismo, se notifica al remitente, indicando la razón por la cual no puede ser gestionada por Decimetrix SAS.

#### 6.2. Análisis Y Evaluación.

- Se analizará la información proporcionada y, si es necesario, se solicitará evidencia adicional al reclamante o al personal involucrado.
- Se verificará si la queja es válida y si requiere acciones correctivas o preventivas.

#### 6.3. Resolución De La Queja.

- Se definirán y aplicarán las acciones necesarias para corregir la situación reportada.
- Si la queja está relacionada con aspectos técnicos, se realizará una revisión por parte del Director Técnico.
- Se notificará al reclamante sobre la decisión tomada y las acciones implementadas en un plazo no mayor a 15 días hábiles para notificar formalmente la finalización del proceso de tratamiento de la queja.

#### 6.4. Seguimiento Y Cierre.

- Se verificará la eficacia de las acciones correctivas tomadas.
- Se actualizará el Registro de Acciones Preventivas, Correctivas y de Mejora con la resolución final y se archivará la documentación relacionada.
- Se analizarán tendencias de quejas como parte de la mejora continua del sistema de gestión.

## PARTE 2: PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE APELACIONES

### 1. Objetivo

Definir el proceso para recibir, evaluar y resolver apelaciones relacionadas con decisiones tomadas durante las actividades de inspección, asegurando un tratamiento justo e imparcial.

### 2. Alcance

Aplica a todas las apelaciones presentadas por clientes o partes interesadas respecto a decisiones de inspección emitidas por Decimetrix SAS., bajo los más altos estándares en términos de seguridad, salud en trabajo y ambiente.

### 3. Definiciones

- Apelación: Solicitud de reconsideración de una decisión tomada por Decimetrix SAS en relación con los resultados de una inspección.

### 4. Consideraciones Generales

- Decimetrix SAS es responsable de las decisiones tomadas en todos los niveles, en el marco de este procedimiento.
- La investigación y la decisión sobre las apelaciones no tendrá como resultado ninguna acción discriminatoria, asegurando la imparcialidad y transparencia de las decisiones tomadas en el Comité de Apelaciones y por los Directores Técnicos.
- Decimetrix SAS es responsable de recopilar y verificar toda la información necesaria para validar la apelación.
- Toda apelación contará con el acuse de recibo, dentro del primer día hábil siguiente a la recepción del documento por los canales formales establecidos por Decimetrix SAS, para el efecto.
- La decisión sobre la apelación será tomada, revisada y aprobada, por personas que no están implicadas en las actividades que fueron apeladas.
- Toda información será tratada de manera confidencial.

### 5. Responsabilidades

- Gerencia: La alta dirección de Decimetrix SAS es responsable de supervisar el proceso de quejas y apelaciones y garantizar que se resuelvan de manera eficaz y justa. Garantiza la imparcialidad en la revisión de apelaciones.
- Comité de Apelaciones: Grupo designado para evaluar y decidir sobre apelaciones.
- Responsable del Sistema de Gestión: Supervisa el proceso y documenta las decisiones.

### 6. Procedimiento

#### 6.1. Recepción De La Apelación.

- Las apelaciones deben presentarse por escrito en un plazo máximo de 15 días hábiles después de la emisión del informe de inspección por medio de la página web o del correo electrónico.
  - [quejasyapelaciones@decimetrix.com](mailto:quejasyapelaciones@decimetrix.com)
  - [claims@decimetrix.com](mailto:claims@decimetrix.com)

- Se debe registrar la apelación en el Registro de Quejas y Apelaciones, indicando:
  - i. Fecha de recepción
  - ii. Nombre y contacto del apelante
  - iii. Decisión impugnada y motivo de la apelación
  - iv. Responsable de seguimiento

#### 6.2. Revisión Y Evaluación.

- Se verificará la validez de la apelación y se revisarán los documentos y pruebas relacionadas.
- La revisión será realizada por personal independiente que no haya participado en la inspección cuestionada.

#### 6.3. Resolución De La Apelación.

- El Comité de Apelaciones analizará la situación y emitirá una decisión en un plazo no mayor a 30 días hábiles.
  - i. El comité de apelaciones estará compuesto por:
    - 1. Presidente & CEO.
    - 2. 1 o 2 trabajadores que no hayan participado en las actividades de inspección que dio origen a la queja o apelación.
- La decisión será notificada al apelante por escrito, incluyendo la justificación técnica y documental.
- Si la apelación es aceptada, se tomarán las acciones necesarias para corregir el resultado de la inspección.
- Una vez finalizado el proceso de tratamiento de la apelación, Decimetrix SAS notificará formalmente la finalización del proceso a quien haya presentado la apelación.

#### 6.4. Seguimiento Y Cierre.

- Se actualizará el DID00000000000000126 - Registro de Seguimiento de Apelaciones con la resolución final.
- Se verificarán tendencias de apelaciones como parte del análisis de riesgos y mejora continua.

### 7. Confidencialidad Y Protección De Datos

Decimetrix SAS debe garantizar la confidencialidad de la información relacionada con las quejas y apelaciones y cumplir con las regulaciones aplicables de protección de datos.

### CONTROL DE DOCUMENTOS

ELABORADOR POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Daniela Sánchez	Valentina Pacheco	Alejandro Zotti

Fecha: 25 de Marzo del 2025

Fecha: 25 de Marzo del 2025

Fecha: 25 de Marzo del 2025

### CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	RESUMEN DE CAMBIOS
1	27 de Febrero del 2023	Creación del Documento
2	27 de Febrero del 2024	Se hacen algunos ajustes en donde se incluye la documentación referente a la Guía RUC para el Sistema de Seguridad, Salud en el Trabajo y Ambiente. Se divide el procedimiento entre el proceso para tratar las quejas y el proceso para tratar las apelaciones.
3	25 de Marzo del 2025	Se relacionan algunas consideraciones generales. Se aclara la composición del comité de apelaciones. Se relaciona el registro de seguimiento de Apelaciones. Se hace uso del nuevo formato para la elaboración de documentos del sistema de gestión de calidad (SGC).



*Carrera 13 # 93 - 35, Piso 6 Oficina 6-01*

*Bogotá, DC 110021*

*<https://decimetrix.com>*



*Copyright © 2025 Decimetrix®.*