

1. OBJETIVO

Establecer el procedimiento y mecanismo para las actividades de radicación, tratamiento y solución de las posibles quejas y/o apelaciones realizadas por los usuarios de los servicios de inspección de EKAV GRUPO EMPRESARIAL SAS.

2. ALCANCE

En este procedimiento se determina cómo se realiza la recepción, evaluación, tratamiento y solución de las quejas y/o apelaciones realizadas por los clientes, partes interesadas y organismos de control.

3. RESPONSABILIDAD

Es responsabilidad del proceso de calidad, aplicar este procedimiento.

4. DEFINICIONES

Apelación: Solicitud presentada por cliente para reconsiderar cualquier decisión tomada por el organismo de inspección frente a informe final o dictamen.

Quejas: Manifestación por parte del cliente de insatisfacción con el servicio recibido por el organismo de inspección.

Sugerencia: Manifestación por parte del cliente para implementar acciones las cuales pueden contribuir al mejoramiento.

5. DESARROLLO

5.1 Generalidad

El organismo de inspección mantiene disponible este procedimiento para el tratamiento de quejas y apelaciones, para quien lo solicite.

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

Las quejas y apelaciones que sean recibidas en el organismo serán tratadas de manera confidencial, imparcial y sin ningún tipo de discriminación. Así mismo, toda la información de nuestros clientes que sea obtenida por fuentes distintas al cliente será tratada de manera confidencial y en el caso de que sea permitido por ley el cliente será notificado de dicha situación. Igualmente, si es necesario realizar la divulgación de la información confidencial que se maneje durante el tratamiento de las quejas y apelaciones bien sea por requisito de ley o

compromisos contractuales, el cliente será notificado acerca de la información proporcionada.

5.2 Radicación

Para la radicación de las quejas o apelaciones, se tiene disponible en la página web de EKAV GRUPO EMPRESARIAL SAS www.grupoekav.com, los formatos: FR-SGC-082 RADICACION DE LAS QUEJAS y FR-SGC-081 RADICACION DE LAS APELACIONES según aplique, el cual debe ser diligenciado y enviado al correo electrónico calidad@grupoekav.com, por parte de la persona que requiera interponer la queja o la apelación. En caso de que el usuario no cuente con acceso a internet debe solicitar el formato y radicarlo en la oficina del Organismo en la dirección: Avenida Boyacá # 79A-08 oficina 202 Edificio Co Working Gloriazul

5.3 Confirmación y acuse de recibo

El responsable de calidad del Organismo de Inspección revisará las solicitudes enviadas al correo electrónico calidad@grupoekav.com y las recibidas en la oficina del organismo diariamente para recolectar las quejas y/o apelaciones que sean interpuestas por los clientes del Organismo.

En este sentido, debe confirmar y acusar la recepción de la queja o apelación al cliente en los siguientes 3 días hábiles por medio de comunicación escrita vía mail, donde se le explica al cliente que interpuso la queja o apelación, que se le mantendrá al tanto del progreso de la investigación.

5.4 Investigación

Para la investigación de las quejas el responsable de calidad realizará un estudio de la queja recibida y la remitirá al área correspondiente donde se asignará un responsable para su tratamiento.

El responsable del tratamiento de la queja designado realizará la revisión de esta, junto con la evidencia que sea remitida, así como del proceso en que se desarrollaron los hechos para determinar si procede o no dicha queja. Si la queja no procede, se le indicará al usuario del resultado de la investigación con la justificación correspondiente. En caso contrario, se realizarán las correcciones puntuales objeto de la queja o la iniciación del mecanismo de acciones correctivas y preventivas del Organismo de Inspección y se le comunicará al usuario el resultado del análisis de esta en un tiempo no mayor a 10 días hábiles por medio de una comunicación escrita vía e-mail o de forma física.

Será considerada como apelación cuando el usuario manifieste que está en desacuerdo con los resultados emitidos por el Organismo, respecto a la inspección realizada y al dictamen de cumplimiento. Para la investigación de las apelaciones, el responsable de calidad y el gerente técnico realizarán una verificación de la pertinencia de la apelación recibida y revisarán los

soportes técnicos suficientes para determinar el tratamiento de esta.

Una vez analizado el procedimiento realizado en la inspección y analizados los resultados nuevamente, se le notificará al apelante en diez (10) días hábiles por una comunicación escrita vía e-mail o de forma física el resultado de la investigación.

Para los casos de apelaciones en los cuales se evalúen los resultados parciales de la inspección y no haya emisión de un dictamen final del gerente técnico puede involucrarse en la investigación. Mientras que para los casos donde se analice el dictamen final, se asignará un inspector que no haya estado involucrado en la inspección para investigar el objeto de la apelación.

5.5 Acciones tomadas

Una vez diligenciado el espacio de investigación por parte del responsable de dar tratamiento a la queja en el FR-SGC-082 RADICACION DE LAS QUEJAS, el responsable de calidad en conjunto con el gerente técnico (cuando la queja no involucre su actuación), determinarán las acciones a tomar e implementar por parte del Organismo y se registrarán en el formato de FR-SGC-054 No conformidad AC AP OM.

Si al investigar la apelación se observa que el cliente tiene razón, se procede a realizar una segunda inspección sin ningún costo, esta será realizada por un nuevo inspector en compañía del gerente técnico.

En caso de que el resultado atestado inicialmente se conserve por no presentarse fundamentos técnicos o pruebas contundentes que respalden un cambio técnico en la decisión, se le informará al cliente con el sustento técnico y se procede a archivar la solicitud.

Lo anterior se debe establecer en el espacio de investigación del FR-SGC-081 RADICACION DE LAS APELACIONES

5.6 Respuesta al cliente

El tiempo máximo de respuesta para una queja o apelación desde que es presentada por un usuario es de diez (10) días hábiles siguientes a la radicación de esta, para tal efecto el responsable de calidad, Gerente técnico o Gerente General del Organismo de Inspección establecerá comunicación por escrito con el usuario vía e-mail o de forma física, para que éste sea notificado del resultado del tratamiento a la queja o apelación interpuesta.

El usuario tiene un tiempo máximo de tres (3) días hábiles, contados a partir de la recepción de la respuesta para aceptar o no el resultado de la investigación (queja/apelación). Si el usuario se encuentra insatisfecho con la respuesta, debe tramitar una apelación sustentada, donde se aplicaría nuevamente este procedimiento, sin la participación de ninguno de los

agentes técnicos antes vinculados.

5.7 Seguimiento a las quejas y/o apelaciones

De manera general el responsable de calidad, del organismo de inspección realizará un seguimiento de manera semestral, a los registros de las quejas y apelaciones, para lo cual se tiene el formato FR-SGC-083 SEGUIMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES incluyendo las acciones tomadas para resolverlas, con lo cual analizará si las acciones tomadas fueron las adecuadas.

Adicionalmente por medio del mecanismo de auditoría interna y de revisión por la dirección, se realizará una verificación general de la gestión del organismo de inspección sobre la solución de las quejas y apelaciones, y la efectividad de las acciones realizadas.

Si la respuesta del cliente es por correo electrónico, se guardará evidencia de la respuesta de acuse de recibido, de notificación y de respuesta definitiva a las quejas/apelaciones, utilizando las herramientas del correo para crear el formato en PDF.

6 CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	CAMBIOS
1	13-may-2022	Primera Edición
2	13-agosto-2022	Ajustes de forma al documento
3	14-octubre-2022	Actualización numeral 5.1. Generalidad.
4	08-febrero-2023	Cambio de dirección
5	31-enero-2025	Cambio de código de identificación del procedimiento