



PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES

CÓDIGO

PR-009

FECHA DE ACTUALIZACIÓN

2024-15-07

VERSIÓN

2

NUMERO DE PÁGINA

1 de 7

HOJA DE CONTROL DE CAMBIOS AL DOCUMENTO

PAG	MODIFICACIÓN	FECHA	REVISO	APROBO
NA	Creación de documento	2022-09-01	Oscar Andrés Ramírez Rodríguez	Oscar Andrés Ramírez Rodríguez
NA	Se modificó el profesional que aprueba el documento	2024-14-07	Oscar Andrés Ramírez Rodríguez	Rosa Bolívar Garzón
3	Se modifica el documento explicando que el formato para las quejas o apelaciones se puede descargar de la pagina WEB del OEC	2024-15-07	Oscar Andrés Ramírez Rodríguez	Rosa Bolívar Garzón

ELABORO: OSCAR RAMIREZ

REVISO: OSCAR RAMIREZ

APROBO: ROSA BOLÍVAR

FECHA: 01/09/2022

FECHA: 01/09/2022

FECHA: 14/07/2024



PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES

CÓDIGO

PR-009

FECHA DE ACTUALIZACIÓN

2024-15-07

VERSIÓN

2

NUMERO DE PÁGINA

2 de 7

1. OBJETIVO

Este procedimiento regula el manejo y procesamiento de las quejas y apelaciones dirigidas a ORGANISMO DE INSPECCION VOLTIO CERTIFICACIONES SAS, relacionadas con los servicios que ofrece como organismo de inspección.

2. INTRODUCCION

ORGANISMO DE INSPECCIÓN VOLTIO CERTIFICACIONES SAS, en busca de un control de sus procesos y un mejoramiento continuo, crea esta herramienta de comunicación, con el fin de conocer cuáles son las inquietudes, quejas y sugerencias que tienen sus clientes y partes interesadas. Con respecto a la prestación de sus servicios. El OEC VOLTIO CERTIFICACIONES SAS debe recibir, tramitar y resolver de manera ágil y oportuna las quejas y apelaciones que se relacionen con el cumplimiento de la misión del OEC, proporcionando el acceso sencillo al procedimiento correspondiente.

3. DEFINICIONES

Apelación: Es una comunicación donde el solicitante del servicio manifiesta el rechazo de la decisión tomada por el OEC, en cuanto al proceso certificación de las instalaciones eléctricas.

Si un cliente no está de acuerdo con las decisiones tomadas por ORGANISMO DE INSPECCION VOLTIO CERTIFICACIONES S.A.S sobre una certificación o dictamen, de acuerdo con los procedimientos del OEC, puede apelar la decisión sustentando las razones y evidencias de dicha apelación. ORGANISMO DE INSPECCION VOLTIO CERTIFICACIONES SAS una vez radicada la apelación en sus instalaciones, la tramitará de acuerdo con lo establecido en el respectivo procedimiento interno.

Queja: Es la manifestación de una insatisfacción o disgusto presentado por un cliente o parte interesada, esta puede ser presentada por medio de una comunicación escrita, telefónicamente o a través del sitio web de ORGANISMO DE INSPECCION VOLTIO CERTIFICACIONES SAS.

Atestación: Emisión de una declaración, basada en una decisión tomada después de la revisión de que se ha demostrado que se cumplen los requisitos especificados. (NTC ISO/IEC 17000).



PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES

CÓDIGO

PR-009

FECHA DE ACTUALIZACIÓN

2024-15-07

VERSIÓN

2

NUMERO DE PÁGINA

3 de 7

Inspección: Examen de un producto, proceso, servicio o instalación o su diseño y determinación de su conformidad con requisitos específicos o, sobre la base del juicio profesional, con requisitos generales. (NTC ISO/IEC 17020:2012).

Parte Interesada: Individuo, grupo u organización afectada por el desempeño de una persona certificada o del organismo de certificación.

4. PROCEDIMIENTO DE QUEJAS

RECEPCIÓN DE LAS QUEJAS Y APELACIONES

Para el recurso de la queja o la apelación, el cliente podrá descargar el formato F-030 QUEJAS Y APELACIONES en la página web del organismo www.voltio.co, o lo podrá solicitar vía telefónica, de forma presencial en la oficina del organismo, o por correo electrónico.

La radicación de la queja o la apelación se podrá realizar enviándola al correo electrónico gerencia@voltio.co o presentándola de forma física en las instalaciones del organismo. El cliente será informado del resultado de la queja o apelación en un máximo de 15 días hábiles vía correo electrónico o por documento físico.

En caso de efectuarse una queja o apelación por vía telefónica o de manera verbal, el funcionario de ORGANISMO DE INSPECCION VOLTIO CERTIFICACIONES S.A.S que la reciba, debe diligenciar el formato F-030 REGISTRO DE QUEJAS Y APELACIONES, y entregar el registro al director de calidad, para realizar el respectivo trámite, el cual le asignará un número.

EVALUACIÓN DE LAS QUEJAS

El director de calidad es el responsable de iniciar el análisis respectivo para dar tratamiento a la solicitud, ésta nunca será responsabilidad del personal involucrado en la queja, la cual debe realizarse en conjunto con el gerente general o con el director técnico si se requiere evaluar asuntos técnicos. En el caso que el director de calidad esté involucrado en la queja, el que liderará la evaluación de situación será el gerente general.

La evaluación de la validez de la(s) queja(s) se realizará teniendo en cuenta lo siguiente:

1. Información, soportes y evidencia descrita o adjunta en el formato de quejas y apelaciones.



PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES

CÓDIGO

PR-009

FECHA DE ACTUALIZACIÓN

2024-15-07

VERSIÓN

2

NUMERO DE PÁGINA

4 de 7

2. Resultados de exámenes, informes y documentos que hacen parte del expediente del cliente.
3. Si el resultado de la evaluación conlleva a determinar que la queja es válida, pertinente y procede, se efectuará la investigación, tratamiento y solución correspondiente. La respuesta del proceso se dará en un tiempo máximo de 15 días hábiles después de recibida la solicitud.
4. En caso de que la queja no sea procedente, el director de calidad elaborará la comunicación para que sea revisada, firmada y enviada por el Gerente General al solicitante.

5. EVALUACIÓN DE LAS APELACIONES

Las apelaciones dirigidas al organismo evaluador de la conformidad pueden ser generadas por las siguientes situaciones:

- Cuando el organismo de certificación no acepta un requerimiento del cliente.
- Cuando un usuario "cliente" no se encuentra de acuerdo con el resultado del proceso de inspección (evaluación).
- Cuando el cliente no se encuentra de acuerdo con el resultado del proceso de inspección realizado y solicita se someta a consideración el resultado de este.

El Comité de Apelaciones, conformado por la gerencia general, director de calidad, un inspector que no haya participado en la toma de la decisión apelada, y si se requiere puede ser llamado personal externo (Cuando la situación lo amerite, el responsable de calidad podrá solicitar los servicios de algún experto en el campo; este personal es independiente e imparcial al personal que llevo a cabo la inspección). Estos serán los responsables de evaluar toda la información, investigar y analizar si la apelación es procedente, aras de iniciar el respectivo tratamiento. El proceso de evaluación de la apelación será máximo de quince (15) días hábiles, después de haber recibo de la solicitud de apelación.

Validación de la apelación

Teniendo en cuenta que la apelación es la no conformidad del cliente sobre el resultado del proceso de inspección, la validación se realiza de la siguiente forma:



PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES

CÓDIGO

PR-009

FECHA DE ACTUALIZACIÓN

2024-15-07

VERSIÓN

2

NUMERO DE PÁGINA

5 de 7

1. Se revisa el informe de resultados y los argumentos del cliente expresados en el formato F-030 REGISTROS DE QUEJAS Y APELACIONES.
2. Teniendo en cuenta la desviación, se revisa frente a la resolución 90902 (Normas Técnicas Colombianas aplicadas al proceso), cual es el criterio que presenta desviación.
3. El ingeniero o director técnico preguntara cómo se desarrolló la prueba al inspector.
4. Si el director técnico tiene dudas frente al resultado emitido, con previa autorización de la gerencia, cumpliendo el numeral 7.6.4 de la norma ISO/IEC 17020:2012, puede ir al sitio inspeccionado con otro inspector a realizar otra vez la inspección.
5. Debe realizar la comparación de los resultados del informe frente a la nueva inspección, de forma individual, y revisar si estos presentan concordancia o desviación. El resultado se deberá comunicar al cliente por escrito.
6. Todo el proceso de apelación debe haberse documentado en el formato F-030 REGISTROS DE QUEJAS Y APELACIONES.

Las comunicaciones emitidas al apelante deben estar soportadas con evidencia objetiva, que permitan dar trazabilidad a la toma de decisión.

COMUNICACION

El resultado final de la queja o apelación será comunicado por correo electrónico, el cual será enviado pro el director de calidad al solicitante. En caso de que el remitente en el inicio del proceso hubiera informado que no cuenta con correo electrónico, se le solicitara por medio de llamada telefónica que se acerque a las oficinas del OEC por el entregable generado en el proceso de la queja o apelación.

Vía correo electrónico se informará a quien haya presentado la queja o apelación del resultado de proceso.



PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES

CÓDIGO

PR-009

FECHA DE ACTUALIZACIÓN

2024-15-07

VERSIÓN

2

NUMERO DE PÁGINA

6 de 7

6. RESPONSABILIDADES

RESPONSABLE	RESPONSABILIDAD
Director de calidad	• Dar respuesta oportuna a las apelaciones y quejas presentadas al OEC. • Avalar respuestas a quejas siempre y cuando no esté impedido. • Velar por el procedimiento adecuado para el tratamiento de apelaciones y quejas. • Mantener la confidencialidad del proceso, según acuerdos con los reclamantes clientes. • Custodiar la documentación que está bajo su cargo.
Alta Dirección	• Tomar decisión sobre las apelaciones y quejas. • Custodiar la documentación que está bajo su cargo.
Comité de apelación	• Dar respuesta a toda apelación presentada por el cliente
	• Realizar la validación de toda apelación presentada
	• Suministrar soportes de la decisión tomada de los resultados de la apelación
	• No realizar discriminación sobre cualquier tipo de apelación

La apelación será resuelta por el Comité de Apelación, compuesto por la gerencia y dos (2) miembros del OEC, que no hayan participado en la toma de la decisión apelada.

7. LISTA DE DOCUMENTOS RELACIONADOS

COD	NOMBRE	RESPONSABLE	TIEMPO DE RETENCIÓN	UBICACIÓN	FORMA DE ARCHIVO
F-028	ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS	COORDINADOR DE CALIDAD	5 AÑOS	ARCHIVO DE GESTIÓN DE CALIDAD	CRONOLÓGICO



PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES

CÓDIGO

PR-009

FECHA DE ACTUALIZACIÓN

2024-15-07

VERSIÓN

2

NUMERO DE PÁGINA

7 de 7

8. LISTA DE DISTRIBUCION

COPIA N°	CARGO	UBICACIÓN
1	COORDINADOR DE CALIDAD	ARCHIVO DE GESTIÓN DE CALIDAD

COPIA NO CONTROLADA