



INSTRUCCIÓN PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS Y APELACIONES DE CLIENTES Y USUARIOS DEL SERVICIO DE INSPECCION



INSTRUCCIÓN PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS Y APELACIONES DE
CLIENTES Y USUARIOS DEL SERVICIO DE INSPECCIÓN

1.	OBJETIVO.....	2
2.	ALCANCE.....	2
3.	REFERENCIAS.....	2
4.	DEFINICIONES.....	2
5.	RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD.....	3
6.	PROCESO DE QUEJAS Y APELACIONES.	3
6.1.	Atención de Quejas	3
6.2.	Atención de Apelación.	4
6.3.	Control de Solución de quejas y Apelaciones	5
6.4.	Cierre de Referencias	5
7.	Satisfacción del Cliente	6
7.1.	Informe encuesta satisfacción de los clientes.....	7

1. OBJETIVO.

Establecer el conducto regular que se debe seguir en la atención de las quejas y apelaciones, que se genera por la realización de inspecciones, y las reglas para su control por parte de RTL CERTIFICATIONS S.A.S.

2. ALCANCE.

Este procedimiento aplica para las quejas y apelaciones, generadas por los clientes y usuarios del servicio de inspección.

3. REFERENCIAS.

RTL-SG-M-001 Manual de Gestión

NTC-ISO-IEC 17020:2012. Criterios Generales Para la operación de Varios Tipos de Organismos de Inspección.

4. DEFINICIONES.

Cliente: Organización o persona que recibe un producto.

Queja: Expresión de insatisfacción hecha a una organización, con respecto a sus productos.

Solicitud: Documento en el que se solicita formalmente algo.

Apelación: Desacuerdo con los resultados de la inspección.

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. (**ISO/IEC 17020:2012**).

Derecho de petición: Es un derecho que la Constitución nacional en su artículo 23 ha concedido a los ciudadanos para que estos puedan presentar peticiones a las autoridades, para que se les suministre información sobre situaciones de interés general y/o particular.

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

5. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

El Gerente General es quien dirige una diferencia referente al dictamen de inspección, donde el cliente apela el resultado de dicha inspección, en tal sentido el Gerente General, se apoyará en expertos, si es el caso, para tomar la decisión más apropiada al respecto.

El director técnico del Organismo de Inspección es responsable de dirigir, controlar e implementar la correcta aplicación e implementación del procedimiento.

El director de Calidad o en su estancia el Director Técnico son responsables de la programación y el control de la ejecución de las quejas o apelaciones.

6. PROCESO DE QUEJAS Y APELACIONES.

6.1. Atención de Quejas

El cliente puede presentar la queja por diferentes medios (carta, e-mail, vía telefónica, página web o personalmente), siempre y cuando el responsable de esta se identifique plenamente mediante el formato **RTL-OI-F-024 Registro de quejas y apelaciones** el cual se puede descargar en la página web www.rtlcertifications.com. **RTL CERTIFICATIONS S.A.S** será responsable de reunir y realizar la verificación de toda la información necesaria para validar la queja.

Recepción de la llamada telefónica, de forma escrita, medio electrónico, carta, o la presencia directa del usuario en las oficinas de **RTL CERTIFICATIONS S.A.S.** deben ser atendidas por el director de Calidad o por el director técnico, quienes le solicitan al quejoso los datos que permitan identificar la ubicación geográfica (dirección) del inmueble, número telefónico donde se pueda ubicar fácilmente al usuario y el motivo de la queja.

La comunicación física o electrónica debe contener la siguiente información, para realizar una adecuada respuesta: sector geográfico donde está ubicado el predio, datos del usuario / Cliente, número telefónico, causa por la que se establece la queja.

El director de Calidad registra la queja en el formato **RTL-OI-F-002 “Respuestas de Quejas y Apelaciones”** e informara solución dada al quejoso después de su análisis y tratamiento de la inconformidad presentada la cual se estudiará con personal del

Organismo de Inspección que no esté involucrado directamente en la actividad de inspección.

Respecto a las quejas el Organismo de inspección deberá hacerse responsable por las respuestas que entregue al quejoso y se le hará seguimiento interno mediante el formato **RTL-OI-F-001 “Control Estadístico de quejas y Apelaciones”**.

El Organismo de inspección deberá notificar en todos los casos la finalización del proceso de tratamiento de queja, ya sea por llamada telefónica o por medio electrónico.

Si la queja está relacionada con las actividades de inspección de las que es responsable el Organismo de Inspección esta debe ser tratada inmediatamente.

6.2. Atención de Apelación.

La apelación debe ser presentada forma escrita, presentando la solicitud en las instalaciones de la empresa, o por medio electrónico diligenciando formato **RTL-OI-F-024 Registro de quejas y apelaciones** el cual se puede descargar en la página web www.rtlcertifications.com RTL CERTIFICATIONS S.A.S será responsable de reunir y realizar la verificación de toda la información necesaria para validar la apelación.

Las apelaciones son atendidas por parte del director de Calidad, quien solicita al interesado los datos que permitan identificar la ubicación geográfica (dirección), número telefónico donde se pueda ubicar fácilmente al usuario / Cliente y una descripción clara y argumentada de la apelación.

Al recibir la apelación el director de calidad evaluara si es necesario proceder o no la apelación citada por el cliente. Si procede se trasladará la solicitud de apelación a la dependencia correspondiente para su manejo, estudio y solución. Si no procede se informará telefónicamente, o por medio de un correo electrónico emitido por director de Calidad o por el director técnico del Organismo de Inspección explicando por qué no es causal del seguimiento.

Si se evidencia que hay incumplimiento por parte del Organismo de Inspección, se le informará y se deberá buscar una conciliación con el usuario o cliente para la corrección de los defectos encontrados.

Si se evidencia que no hay incumplimiento por parte del Organismo de Inspección, se informará al cliente o usuario que se procede la apelación y se hace firma el registro **RTL-OI-F-002** por parte del cliente aceptando los resultados de la misma. Si el apelante no acepta los resultados de la apelación, el Gerente General evaluara la decisión final sobre este particular, apoyado en el concepto del comité.

Respecto a las apelaciones el Organismo de inspección deberá hacerse responsable por las respuestas que entregue.

El Organismo de inspección deberá notificar en todos los casos la finalización del proceso de tratamiento de la apelación.

6.3. Control de Solución de quejas y Apelaciones

El reporte de la solución de las quejas y apelaciones se realiza en el formato **RTL-OI-F-002 "Formato respuesta quejas y apelaciones"** o el diseñado para el cliente de acuerdo con sus necesidades (si aplica).

El director de Calidad procesa los resultados y actualiza el estado de la solución o respuesta informando al cliente cuando se requiera las acciones tomadas.

Los registros generados durante el tratamiento de las quejas o apelaciones deben ser controlados internamente de acuerdo con el formato **RTL-OI-F-001 Control Estadístico de Quejas y Apelaciones**, donde se evidencia el estado, prioridad descripción y datos relevantes sobre el manejo de las quejas y/o apelaciones incluyendo las solicitudes realizadas por los clientes.

6.4. Cierre de Referencias

❖ CIERRE DE REFERENCIAS POR VISTA INCUMPLIDA

Después de haber intentado contactar en más de tres oportunidades a un quejoso y de no poderlo localizar se procederá al cierre de la referencia.

❖ CIERRE DE REFERENCIAS CON VISITA EFECTIVA

Después de valorar la condición de la queja o apelación se determina con el personal implicado si se le da una solución inmediata o de lo contrario se determina si queda en estado pendiente de solución por motivos de reparación o segundo concepto, para luego continuar con su gestión y darle solución en un periodo no superior a 5 días hábiles, según lo que aplique.

Las investigaciones y decisiones relativas a las apelaciones no deben dar lugar a ninguna acción discriminatoria.

❖ **PROCESO DE TRATAMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES**

- Solicitud. El cliente debe diligenciar el formato Registro de Quejas y Apelaciones el cual se puede descargar en la página web www.rtlcertifications.com. O solicitarlo en la dirección que aparece en la página web. O por medio de llamada telefónica.
- Recepción. El cliente puede presentar la Queja o Apelación por diferentes medios (carta-e mail-página web o personalmente). Por el mismo medio se le informa al usuario la recepción de esta.
- Notificación. Por escrito se informa a quien haya presentado la Queja o Apelación y partes interesadas del proceso, así como la finalización formal del mismo.
- Validación. Si el resultado de la evaluación conlleva a determinar que la Queja o Apelación es válida se procede a:
 - Queja. Se efectuará la investigación, tratamiento y solución correspondiente.
 - Apelación. Se le informa al cliente y se programa una nueva revisión y/o inspección.
 - Evaluación. Toda queja o apelación entra en estudio y/o evaluación para su respectiva validación, teniendo en cuenta la información y evidencias.

7. Satisfacción del Cliente

Se medirá la satisfacción del cliente en cuanto al servicio prestado por **RTL CERTIFICATIONS S.A.S.** mediante una encuesta (**RTL-OI-F-029 Encuesta de Satisfacción del Cliente**) en la cual se evaluará en primera medida, atención al cliente, con relación a los ítems señalados como (oportuna, amable, atendió lo solicitado) de igual manera se evalúa la prestación del servicio como (calidad del servicio, cumplimiento en la entrega del informe, competencia del personal, calidad del equipo empleado, cumplimiento del contrato y necesidades, atención a las aclaraciones quejas y apelaciones). El informe encuesta de satisfacción del cliente se evaluará mediante un total de encuestas seleccionadas enviadas a los clientes por medio magnético, físico en el momento de emitir Dictámenes o se hará la respectiva encuesta por medio de una llamada telefónica para anexar los datos establecidos en la encuesta, a los cuales se les ha prestado el servicio de inspección **RETIE**.

7.1. *Informe encuesta satisfacción de los clientes*

Por medio del formato (**RTL-OI-F- 006 Informe - Encuesta satisfacción del Cliente**) se establece el resultado de las encuestas calificadas por los clientes, se toma un total de encuestas en un periodo de un año, donde se establecerán los resultados de Atención al cliente y Prestación del Servicio, el cual nos suministrara un porcentaje (%) calificando la satisfacción del cliente.

Nota. Si en el respectivo informe se encuentra relacionado un porcentaje (%) de 1 a 20% la calificación se refleja como Pésimo, de 21% a 40% la calificación se refleja como Regular, del 41% a 60% la calificación se refleja como Aceptable, de 61% a 80% la calificación se refleja como Bueno, del 81% a 100% la calificación se refleja como Excelente.

De acuerdo con la calificación establecida en el formato (**RTL-OI-F-006 Informe - Encuesta satisfacción del Cliente**) se establecerán las medidas a corregir ya si el resultado es de 1 a 20% la calificación se refleja como Pésimo, de 21% a 40% la calificación se refleja como Regular, con relación a prestar un mejor servicio y subsanar las falencias y observaciones detectadas por los clientes.

Nota. Se dará por entendido que no todos los clientes realizan la diligencia de la (**RTL-OI-F-029 Encuesta de Satisfacción del Cliente**) por lo tanto se contara con las encuestas presentadas y diligenciadas en medio físico, por e-mail, o por medio de llamada telefónica para emitir el diagnostico anual del Informe-Encuesta satisfacción del cliente.