



PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES

GQ – PRT - 004

VERSIÓN: 12

FECHA: 2025-01-06

PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES



GOOD INSPECTION



BOGOTA D.C, COLOMBIA



PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES

GQ – PRT - 004

VERSIÓN: 12

FECHA: 2025-01-06

1. OBJETIVO

Establecer las actividades necesarias para la atención oportuna de las quejas y apelaciones respecto de los clientes o partes interesadas impuestos a la compañía con el fin de asegurar el cumplimiento de las normas, reglamentos técnicos, parámetros legales sobre protección al usuario. Además, brindar los lineamientos para la recepción, investigación, verificación y validación de las QA o recursos de apelación y a la vez contribuir al mejoramiento en la prestación de los servicios de inspección y certificación.

2. ALCANCE

Este procedimiento está dirigido a todos los procesos del Organismo de inspección vinculados en la prestación de los servicios de inspección y certificación de equipos de izaje para levantamiento de carga y personal, maquinaria amarilla y ensayos no destructivos.

Este procedimiento inicia con el recibo de la queja o apelación contra GOOD INSPECTION SAS tratamiento y gestión de las solicitudes del mismo, hasta la oportuna respuesta y cierre del caso.

3. RESPONSABLE DE LA APLICACION

Asistente Administrativo:

Recibir las quejas por parte de terceros, clientes, partes interesadas y/o colaboradores del OIN, radicar las quejas y notificar a la gerencia general para su respectivo tramite.

Gerente General:

Dirigir y mantener el sistema de gestión, dentro del marco de la acreditación ISO IEC 17020: 2012.

Velar por la respuesta adecuada ante las quejas interpuestas.

Responsable de gestionar las quejas y apelaciones. Para las apelaciones el Gerente General se apoyará en el comité QA.

Gerente Técnico:

Emitir los conceptos o recomendaciones de carácter técnico frente a las quejas, según se requiera.

Tener en cuenta las recomendaciones realizadas por el Comité de quejas y apelaciones para dar tratamiento adecuado y oportuno a las quejas.

Participar cuando sea requerido por el Comité de quejas y apelaciones para brindar las aclaraciones que correspondan.

Comité QA:

El comité QA está conformado por el Gerente General (líder del comité), responsable de Calidad, asesor jurídico quien brindará todo el marco legal de la apelación y/o queja cuando se requiera y el apoyo de un experto técnico en el alcance o actividad a verificar quien realizará un análisis técnico del caso.

Atender todas las quejas, incluidas las quejas en las cuales el quejoso considere que la respuesta del OEC no ha sido gestionada adecuadamente o no es aceptable; así como aquellas que afecten la confianza en la acreditación.

Coordinador del sistema de gestión:

Cualquier impresión de este documento se considera una copia no controlada. La versión vigente se encuentra en el servidor del OIN



PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES

GQ – PRT - 004

VERSIÓN: 12

FECHA: 2025-01-06

Asegurar la implementación del procedimiento de quejas y apelaciones.

Determinar si la queja o apelación es procedente.

Mantener actualizada la matriz de QA.

Proponer y determinar acciones para el adecuado tratamiento de las quejas y apelaciones.

Definir, utilizar y mantener los canales de comunicación entre las partes que intervienen en este procedimiento, para garantizar la gestión de las quejas y apelaciones.

Realizar seguimiento a la gestión y ejecución de las actividades para el tratamiento de las quejas y apelaciones.

Apoyo en la elaboración de los informes del estado de las quejas y apelaciones, para su posterior análisis.

Organismo de Inspección:

El organismo de inspección debe ser responsable de todas las decisiones a todos los niveles del proceso de tratamiento de las quejas y apelaciones.

El Gerente General o persona delegada es responsable de la creación de documentación para recibir las quejas que se presentan, además debe tomar medidas para que no vuelvan a ocurrir.

4. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

- **Anónimo:** Situación de quien oculta su nombre. Dicho de una persona, especialmente un autor. De nombre desconocido o que se oculta.
- **Apelación:** es toda solicitud, presentada por un cliente o usuario, para reconsiderar cualquier decisión adversa tomada por el Organismo de Inspección con relación al informe de inspección relativo al servicio.
- **Confidencial:** Que se hace o se dice en la confianza de que se mantendrá la reserva de lo hecho o lo dicho.
“La confidencialidad se refiere a la obligación que tienen todas las personas naturales o jurídicas que intervengan en la administración de datos personales que no sean públicos, de garantizar la reserva de la información, incluso después de que ha terminado su labor en la cadena de administración de datos y limitándose a suministrar o comunicar la información cuando se relacione con el desarrollo de las actividades autorizadas en la ley”
- **Cliente:** Persona u Organización que podría recibir o que recibe un producto o un servicio destinado a esa persona u Organización, o requerido por ella.
- **Objetivo:** algo que se busca o persigue, relativo al tratamiento de las quejas.
- **OI:** Organismo de Inspección.
- **OEC:** Organismo(s) Evaluador(es) de la Conformidad.
- **ONAC:** Organismo Nacional de Acreditación de Colombia
- **Parte interesada:** persona o grupo que tiene un interés en el desempeño o éxito de la organización.
- **Petición:** Cualquier solicitud de servicios o de información asociada a la prestación de los servicios o cualquier manifestación verbal o escrita por parte del usuario mediante la cual se solicita ante el proveedor algún derecho derivado de la ejecución del contrato.
- **Política:** orientación e intenciones generales de la organización, relativas al tratamiento de las quejas, tal como se expresan formalmente por la alta dirección.
- **QA:** Queja y Apelación.
- **Proceso:** conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.
- **Queja:** Expresión de insatisfacción hecha a una organización, con respecto a sus productos o al propio proceso de tratamiento de las quejas, donde se espera una respuesta o resolución explícita o implícita.
- **Recurso de apelación:** Cualquier manifestación de inconformidad del usuario respecto de la decisión a ser tomada por el proveedor, para ser revisada y decidida por la Superintendencia de Industria y Comercio –SIC–. Se presenta en subsidio y

Cualquier impresión de este documento se considera una copia no controlada. La versión vigente se encuentra en el servidor del OIN



PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES

GQ – PRT - 004

VERSIÓN: 12

FECHA: 2025-01-06

de manera simultánea al recurso de reposición, es decir, que, si el usuario así lo quiere, lo presenta en el mismo momento que presenta el recurso de reposición y, en caso de que el proveedor confirme la negativa frente a las pretensiones del usuario, dicho proveedor deberá entregar el expediente completo a la SIC para que esta lo revise y decida de fondo.

- **Recurso de reposición:** Cualquier manifestación de inconformidad del usuario respecto de la decisión tomada por el proveedor frente a una petición o queja, expresada ante el proveedor para que este mismo aclare, modifique o revoque dicha decisión.
- **Recursos:** Manifestación de inconformidad por parte del usuario respecto a las decisiones tomadas por el proveedor respecto a una QA, mediante la cual se solicita la revisión y reconsideración de esta.
- **Retroalimentación:** opiniones, comentarios y muestras de interés acerca de los productos o el proceso de tratamiento de las quejas.
- **Satisfacción del cliente:** percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.
- **Servicio al cliente:** interacción entre la organización y el cliente a lo largo del ciclo de vida del producto.
- **Usuario:** Persona natural o jurídica consumidora de un servicio.
- **Visibilidad:** es conveniente que la información acerca de cómo y dónde reclamar sea conocida por los clientes, el personal y otras partes interesadas.

5. Condiciones Generales

Las quejas recibidas en Good Inspection SAS serán sobre la gestión del organismo evaluador de la conformidad en el alcance acreditado.

- Good Inspection cuenta con un comité de QA, el cual será liderado por el Gerente General, sus integrantes son: responsable de Calidad, asesor jurídico quien brindará todo el marco legal de la apelación y/o queja cuando se requiera y el apoyo de un experto técnico en el alcance o actividad a verificar; quien realizará un análisis técnico del caso.
- El Gerente General y el comité QA se encargarán de la investigación exhaustiva de las causas que provocaron la anomalía en la prestación del servicio.
- Good Inspection SAS., informará al cliente las acciones tomadas frente al caso.
- Las investigaciones y decisiones relativas a las apelaciones no deben dar lugar a ninguna acción discriminatoria.
- Siempre que sea posible, el OI debe notificar formalmente la finalización del proceso.

5.1 Generalidades de las quejas y su tratamiento

Nombres y apellidos completos del solicitante (cuando se trate de persona natural), representante legal o apoderado (en caso de que sea una empresa la que se comunique), dirección de notificación, teléfono de contacto y correo electrónico. (cuando no se tenga esta información, se tomará la queja como Anónima).

En el caso de que la reclamación esté relacionada con la emisión de resultados de Evaluación de la Conformidad, se requiere adjuntar copia de este.

Identificación del documento o expediente contra la que se reclama o del funcionario del organismo de inspección.

Si una vez hecha la reclamación, el cliente considera que no ha sido gestionada adecuadamente o su respuesta no fue adecuada podrá ejercer el derecho de apelación.

En los casos en los que la queja provenga de un anónimo o no se tengan los datos de contacto del quejoso, el OIN no podrá comunicarle el acuse de recibo, los informes de progreso y aviso de finalización, no obstante, dará tratamiento a la queja anónima recibida en los casos que lo considere pertinente.

Cualquier impresión de este documento se considera una copia no controlada. La versión vigente se encuentra en el servidor del OIN



PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES

GQ – PRT - 004

VERSIÓN: 12

FECHA: 2025-01-06

6. Mecanismos para la recepción de las quejas /apelaciones:

Good Inspection dispone de canales activos para la radicación de queja o apelación respecto a los servicios contratados.

- Formato de quejas y apelaciones publicado en la pagina web del organismo de inspección www.goodinspection.co
- Corre electrónico: goodinspection@yahoo.com
- Dirección de correspondencia: Calle 147 # 97 – 24 Bogotá D.C Suba la Campiña.

6.1 Recepción y verificación de la queja o apelación:

Cuando el organismo de inspección recibe una queja, deberá verificar si está relacionada con la emisión de resultados de la Evaluación de la Conformidad del alcance acreditado, o donde se vea vulnerada la imparcialidad, en ese caso, deberá dar tratamiento por medio del comité de quejas y apelaciones.

En caso de que la queja sea frente a un funcionario u otra situación que no sea relacionada con los resultados de la evaluación de la conformidad el coordinador de calidad evaluara tal situación y dará el manejo que se considere.

En caso de **apelación** el reclamante deberá aportar evidencias del incumplimiento o insatisfacción con los soportes suficientes con información objetiva, demostrable y justificada que sustente la solicitud de reconsiderar alguna decisión tomada por el Organismo de Inspección.

La queja o apelación deben ser registradas en el formato GQ - REG – 009 MATRIZ QA como acción de control y trazabilidad en el organismo de inspección.

6.2 Acuse de recibo de la queja o apelación:

La solicitud de queja o apelación será recibida por el área administrativa del organismo de inspección y será la persona encargada de realizar acuse de recibo el cual no implica la aceptación en un plazo máximo de tres (3) días hábiles y le asignará un radicado de la siguiente manera (año, mes, día y el consecutivo de la queja), por ejemplo: *2024021501* en un plazo no mayor a 3 días hábiles y trasladará la queja o apelación al coordinador de calidad para su respectivo tratamiento.

6.3 Evaluación inicial de la queja o apelación

Una vez recibida la queja o apelación el coordinador de calidad determina el nivel de riesgo, define la prioridad y la atención que se debe prestar y la registra en la GQ - REG - 009 MATRIZ DE QA.

QUEJA CONTRA EL OIN		
TABLA 1 NIVEL DE RIESGO		
GRAVE	MODERADA	LEVE
Se afecta la Independencia de un colaborador del organismo de inspección. Se afecta la Imparcialidad de un colaborador del organismo de inspección. Se afecta la integridad de un colaborador del organismo de inspección. Se presente violación a la confidencialidad. Se presenten actuaciones de parte de GOOD INSPECTION SAS que	Cualquier situación que no genere un peligro inminente en la acreditación otorgada por ONAC. Desviaciones hacia las Reglas del Servicio de inspección. Desviaciones del servicio de inspección. Actuaciones del organismo que puedan afectar los resultados de evaluación de la	Se presentan posibles incumplimientos normativos o de procedimientos que no comprometen la confianza en la acreditación ni la competencia técnica. Por ejemplo: mala atención del personal del OIN, desacuerdos sobre la prestación

Cualquier impresión de este documento se considera una copia no controlada. La versión vigente se encuentra en el servidor del OIN



PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES

GQ – PRT - 004

VERSIÓN: 12

FECHA: 2025-01-06

impliquen trato discriminatorio hacia un cliente o partes interesadas.
Se presenten quejas reiteradas, respecto al incumplimiento de un compromiso específico por parte del organismo de inspección.
Si está relacionada con la emisión de resultados de la Evaluación de la Conformidad del alcance acreditado.
Se presenten incumplimientos normativos que, como consecuencia de ellos, afecten gravemente la competencia técnica del Organismo.
Se presenten actuaciones del organismo que afecten la confianza en la acreditación.

conformidad.
Se evidencie que el inspector no desarrolla la evaluación de la conformidad correctamente.
Incumplimiento de los principios que guían la actuación.

del servicio, entre otros.

INSTANCIA DE TRATAMIENTO

Comité de QA

Comité de QA

Coordinador de calidad

6.4 Investigación de la queja o apelación

Una vez determinada la clasificación del riesgo se realiza la verificación de la información relacionada con la queja o apelación para dar el respectivo tratamiento, en el caso de que la reclamación esté relacionada con la emisión de resultados de Evaluación de la Conformidad, se requiere adjuntar copia de este.

Toda la información que soporte una reclamación debería ser tal que su contenido se pueda verificar por fuentes diferentes a quien presenta la reclamación, sin embargo, se requiere aportar evidencias del incumplimiento o insatisfacción de quien interpone la queja. (Cuando se trata de incumplimientos a requisitos técnicos o de la acreditación).

6.6 Respuesta a la queja o apelación

Después de la investigación y conclusión que se estime el organismo estimara 15 días hábiles para dar respuesta después de radicada la queja, el organismo deberá ofrecer una respuesta, por ejemplo, corregir el problema y prevenir que ocurra en un futuro.

Adicionalmente, se levanta una acción bajo los lineamientos del **GQ – PRT – 003 PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS**.

Nota: En los casos donde el OI haya realizado la inspección siguiendo la normatividad establecida y los procedimientos internos y el cliente prosigue con su acción legal, se pasa el caso con toda la información pertinente al abogado de Good Inspection SAS.

6.7 Comunicación de la decisión

La decisión o cualquier acción tomada con respecto a la queja o apelación, que sea pertinente para el reclamante o para el personal involucrado, debería comunicarse en un plazo no mayor a 15 días hábiles desde la radicación de la queja.

Se deben conservar los soportes que demuestren el envío de la decisión al reclamante de acuerdo con los datos registrados en la queja o apelación inicialmente.

6.9 Confirmación de envío y recepción del reclamante

Se realizará seguimiento al envío y recepción de la queja o apelación por parte del reclamante mediante una llamada telefónica o correo electrónico con el objetivo de conocer la recepción de este.

6.10 Cierre de la queja o apelación

Cualquier impresión de este documento se considera una copia no controlada. La versión vigente se encuentra en el servidor del OIN



PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES

GQ – PRT - 004

VERSIÓN: 12

FECHA: 2025-01-06

Si el reclamante acepta la decisión o la acción propuesta, entonces ésta se debería realizar y registrar. Si el reclamante rechaza la decisión o acción propuesta entonces la queja o apelación debería permanecer abierta. Esto se debería registrar y el reclamante debería ser informado de las alternativas disponibles para recurrir, internas y externas. La organización debería realizar el seguimiento del progreso de la queja hasta que se hayan agotado todas las alternativas razonables para recurrir, internas o externas, o el reclamante quede satisfecho.

El representante por la dirección y/o designado será el responsable de archivar y custodiar la información correspondiente a las quejas y apelaciones presentadas a Good Inspection SAS., y así como la respuesta que el OI genere.

6.11 Estado de la queja

Se definen los siguientes estados para el tratamiento interno de una queja.

ESTADO	DESCRIPCION	Tiempo de Respuesta
Radicada	Es una queja recibida en el organismo de inspección y registrada en la matriz.	NA
Acuse De Recibido	Es la queja que se le ha enviado notificación de acuse de recibido con el radicado.	3 días hábiles.
Escalada	Es la queja que se traslada a la coordinación de calidad para su respectivo tratamiento.	Después de enviar el comunicado de acuse de recibido.
Investigación	Es el estado de la investigación de la queja cuando aplique.	15 días después de radicada la queja.
Cierre	Comunicar al cliente la respuesta emitida por el comité de queja y apelaciones (cuando aplique).	Pasados 30 días si el cliente no apela a decisión se da por cerrado el tema.



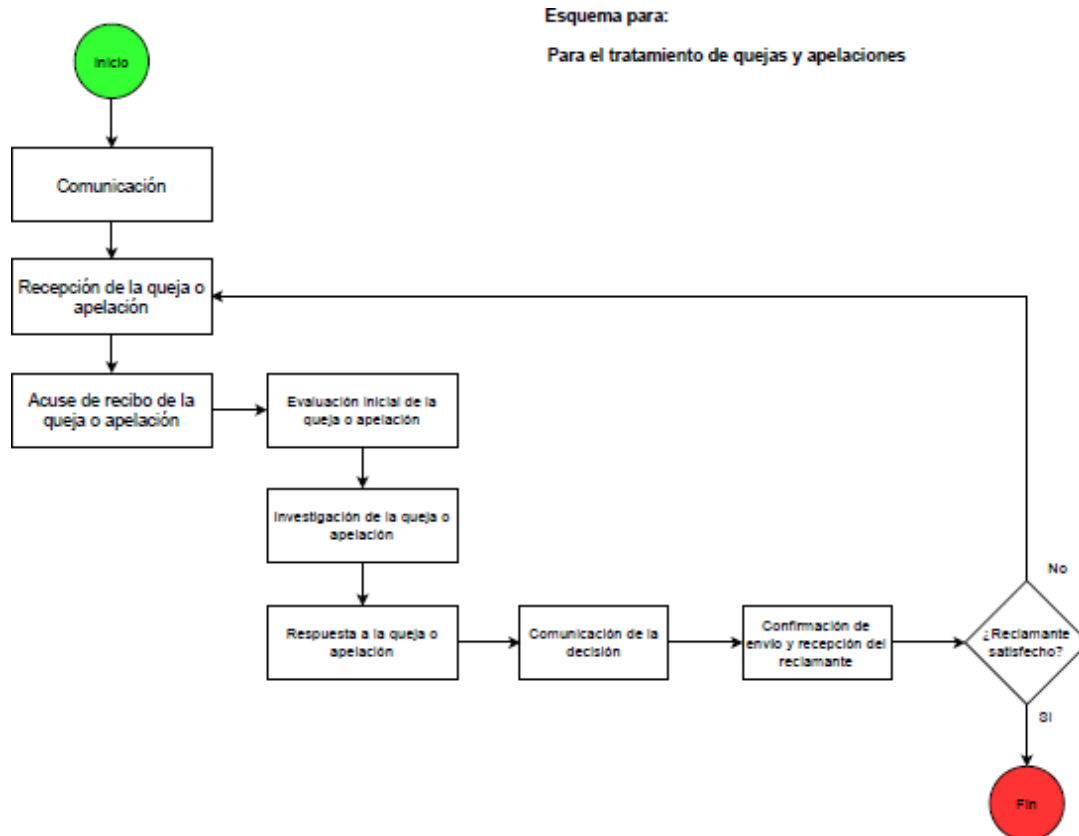
PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES

GQ – PRT - 004

VERSIÓN: 12

FECHA: 2025-01-06

7 FLUJOGRAMA



8 REGISTROS GENERADOS

- GQ - REG – 009 MATRIZ QA.
- GQ – REG – 011 FORMATO DE QUEJAS Y APELACIONES

9 CONTROL DE CAMBIOS.

REVISIÓN N°	ACTIVIDAD	FECHA	APROBÓ
1	Emisión Inicial	Enero de 2014	Gerente General
2	Revisión y ajuste Hallazgo auditorio ONAC	Mayo de 2014	Gerente General
3	Revisión proceso	Enero de 2016	Gerente General
4	Cambio de imagen corporativa	Abril de 2016	Gerente General
5	Se ajusta responsable de recepción de PQA	Octubre 2017	Gerente General
6	Se ajustan la redacción de los requerimientos en el presente	Marzo de 2019	Gerente General

Cualquier impresión de este documento se considera una copia no controlada. La versión vigente se encuentra en el servidor del OIN



PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES

GQ – PRT - 004

VERSIÓN: 12

FECHA: 2025-01-06

	documento		
7	Ajuste normativo	Marzo de 2020	Gerente General
8	Ajuste normativo cumplimiento al procedimiento control de documentos.	15 octubre de 2020	Gerente General
9	Ajuste general a todos los alcances, inclusión del numeral 6.9	28 MAYO DE 2021	Gerente General
10	Se cambia el logo del OI, se reemplaza la palabra Ltda por SAS.	12 ENERO DE 2023	Gerente General
11	Inclusión de la tabla No 1 nivel de riesgo, 6.11 estado de la queja.	15 febrero de 2024	Gerente General
12	Adecuación al modelo de reporte de fechas definido por la norma ISO 8601, correspondiente a año, mes y día, en la codificación de los documentos.	06-01-2025	Gerente General