

# PROCEDIMIENTO SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECURSOS DE APELACIÓN



ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Fabián Vargas	Camilo Patiño	Víctor Caicedo
Coordinador Comercial	Director HSEQ	Gerente

**TABLA DE CONTENIDO**

<b>1</b>	<b>OBJETIVO.....</b>	<b>2</b>
<b>2</b>	<b>ALCANCE.....</b>	<b>2</b>
<b>3</b>	<b>DEFINICIONES.....</b>	<b>2</b>
<b>4</b>	<b>PRINCIPIOS.....</b>	<b>3</b>
<b>5</b>	<b>NORMATIVIDAD.....</b>	<b>3</b>
<b>6</b>	<b>GENERALIDADES.....</b>	<b>4</b>
<b>7</b>	<b>PROCEDIMIENTO.....</b>	<b>4</b>
<b>7.1</b>	<b>DISPOSICIÓN DE LA INFORMACIÓN.....</b>	<b>4</b>
7.1.1	MEDIOS PARA INTERPONER SUGERENCIAS, QUEJAS Y/O RECURSOS DE APELACIÓN.....	4
7.1.2	TIEMPOS Y MEDIOS DE RESPUESTA.....	4
7.1.3	COMITÉ SQyRA.....	5
<b>7.2</b>	<b>GESTION SQyRA.....</b>	<b>5</b>
7.2.1	ETAPA 1: REGISTRO Y ACUSE DEL RECIBIDO.....	5
7.2.2	ETAPA 2: VALIDACIÓN Y ANÁLISIS.....	5
7.2.3	ETAPA 3: EMISIÓN Y RESPUESTA.....	6
7.2.4	ETAPA 4: CONTROL, MONITOREO Y CIERRE.....	6
<b>8</b>	<b>CONTROL DE CAMBIOS.....</b>	<b>6</b>

## 1 OBJETIVO.

Este documento tiene por objeto establecer el procedimiento para la recepción, manejo y resolución de quejas, sugerencias y recursos de apelación interpuestos por parte de los clientes, de los interesados y/o del responsable de la construcción, con relación a los servicios prestados por OSAIC S.A.S.

## 2 ALCANCE.

Establecer condiciones y el proceso que se debe aplicar para recibir, evaluar y tomar decisiones sobre quejas y sugerencias relacionadas exclusivamente con los servicios prestados por OSAIC S.A.S.

## 3 DEFINICIONES.

**Atención al cliente:** Es el conjunto de actividades que se desarrollan para la atención a los requerimientos del cliente; antes, durante y después de la prestación del servicio.

**Atención de quejas y/o sugerencias:** Acción desarrollada por el personal de OSAIC S.A.S., directamente o a través de terceros, destinada a responder Quejas y/o Sugerencias presentadas por los clientes y/o partes interesadas.

**Acción correctiva:** Acción que se implementa con el fin de evitar que se presente de nuevo, una no conformidad detectada.

**Acción preventiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial, u otra situación potencialmente indeseable.

**Corrección:** Acción tomada para brindar una solución inmediata al cliente y/o a las partes interesadas frente a una no conformidad detectada.

**Cliente:** Organización o persona que recibe un producto y/o servicio.

**Proceso:** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

**Queja:** Es la manifestación de inconformidad que expresa el cliente por la forma o condiciones en que se ha prestado el servicio, por la conducta irregular realizada por uno o varios funcionarios en desarrollo de sus funciones.

**Recursos de apelación:** Solicitud realizada por el responsable de la construcción mediante carta escrita dirigida a OSAIC S.A.S., con el fin de reconsiderar la decisión que tomo en relación al resultado durante y después del servicio de inspección.

**Reclamante:** Persona, organización o su representante, que expresa una queja.

**Responsable de la construcción:** Persona competente con matrícula profesional vigente el cual es el responsable de la construcción, ampliación o remodelación de cualquier estructura o edificación donde se tenga cualquier tipo de instalación eléctrica objeto del RETIE.

**Retroalimentación:** Opiniones, comentarios y muestras de interés acerca de los productos y/o servicios en el proceso de tratamiento de quejas y/o sugerencias.

**Revocación:** Cambio del resultado de la evaluación de la conformidad del objeto de inspección por decisión del organismo de inspección, una entidad regulatoria de este o por solicitud del cliente o proveedor del ítem.

**Satisfacción del Cliente:** Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.

**Servicio al cliente:** Interacción entre OSAIC S.A.S., y el cliente a lo largo del ciclo del producto y/o servicio.

**Solicitud:** Petición presentada por el cliente y/o partes interesadas para atender a una necesidad de él; respecto al servicio, producto, precio u otra característica propia de OSAIC S.A.S.

**Sugerencia:** Propuesta que se presenta con el fin de corregir, agilizar y mejorar la calidad de los servicios de OSAIC S.A.S.

**QyS:** Distintivo para describir quejas y/o sugerencias.

#### **4 PRINCIPIOS**

**Accesibilidad:** El proceso de tratamiento de quejas, sugerencias y recursos de apelación será fácilmente accesible para nuestros clientes y/o partes interesadas.

**Eficacia:** La recepción de quejas, sugerencias y recursos de apelación serán tratadas de manera eficiente, a través de los medios dispuestos por OSAIC S.A.S., en donde se garantizarán los tiempos de respuesta establecidos por OSAIC S.A.S.

**Enfoque al Cliente:** Se asegurará que el tratamiento de quejas y sugerencias se realice bajo el compromiso y de interés genuino por entender lo que el cliente y/ partes interesadas han manifestado y, en consecuencia, se entregue la respectiva respuesta y retroalimentación o resolución pertinente para cada caso.

**Mejora Continua:** Se asegurará por mejorar siempre la eficacia y la eficiencia en el tratamiento de las quejas, sugerencias y recursos de apelación, garantizando la constante evolución en lo que se refiere a ello.

**Objetividad:** Cada queja, sugerencia y recurso de apelación será tratada de manera equitativa, objetiva e imparcial.

**Visibilidad:** La información acerca de cómo y dónde se puede interponer una queja, sugerencia y recurso de apelación será conocida por los clientes y/o partes interesadas mediante las ofertas técnico comerciales y pagina web.

#### **5 NORMATIVIDAD**

**NTC/ISO 10002:2004** – Gestión de la calidad. Satisfacción del cliente. Directrices para el tratamiento de las quejas en las organizaciones.

**NTC/ISO 9001:2015** – Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos.

**NTC/ISO 17020:2012** – Evaluación de la conformidad. Requisitos para el funcionamiento de diferentes tipos de organismos que realizan inspección.

## 6 GENERALIDADES

Las quejas pueden ser originadas por la mala atención al cliente, imposición y/o conducta inapropiada de algún empleado u otras inconformidades presentadas por OSAIC S.A.S.

Todas las investigaciones y decisiones relativas a las quejas y/o sugerencias se tratarán de manera constructiva, imparcial y oportuna.

Las sugerencias y quejas interpuestas deben quedar registradas en el formato *FCI-02 Formato de Seguimiento de Sugerencias, Quejas y Recursos de Apelación* asociando el cliente y el proyecto.

Se informará al cliente mediante comunicado escrito las medidas correctivas y/o preventivas de los resultados de las acciones tomadas, de acuerdo al procedimiento *PC-03 Acciones Correctivas y Preventivas*.

En el proceso de tratamiento de quejas, sugerencias y/o recursos de apelación se toma en cuenta los datos de confiabilidad de la información.

Mensualmente el responsable del proceso de Gestión Comercial, elaborara un informe que incluya el análisis estadístico de los datos correspondientes a las quejas, sugerencias y/o recursos de apelación que se presentaron en el periodo, el cual deberá ser divulgado a las partes interesadas.

El presente documento asegura que todas las sugerencias, quejas y recursos de apelación se traten de manera constructiva, imparcial y oportuna.

## 7 PROCEDIMIENTO

### 7.1 DISPOSICIÓN DE LA INFORMACIÓN

En cada una de las ofertas técnico comerciales enviadas por los Ejecutivos Comerciales B2B, se informará a los clientes los medios físicos y digitales dispuestos para interponer cualquier tipo de sugerencias, quejas y/o recursos de apelación.

En la página web se publicará el procedimiento y se dispondrá de un formulario donde los clientes y/o partes interesadas pueden interponer una sugerencia, quejas y/o recursos de apelación.

#### 7.1.1 MEDIOS PARA INTERPONER SUGERENCIAS, QUEJAS Y/O RECURSOS DE APELACIÓN

Los medios dispuestos por OSAIC S.A.S., para interponer una sugerencia, quejas y/o recursos de apelación son:

- ✓ A través del correo electrónico: [info@osaic.com.co](mailto:info@osaic.com.co)
- ✓ Comunicación escrita radicada en las instalaciones de OSAIC S.A.S: Carrera 54 # 106<sup>a</sup> - 38, Bogotá, Colombia.
- ✓ Mediante la página web: [www.osaic.com.co](http://www.osaic.com.co)
- ✓ Vía telefónica.
- ✓ A través de WhatsApp.

#### 7.1.2 TIEMPOS Y MEDIOS DE RESPUESTA

El tiempo y los medios de respuesta establecidos son los siguientes:

Concepto	Tiempo	Medio de respuesta
Queja	10 días hábiles	Comunicado enviado por correo electrónico
Sugerencia	15 días hábiles	Comunicado enviado por correo electrónico
Recursos de apelación	15 días hábiles	Comunicado enviado por correo electrónico

### 7.1.3 COMITÉ SQyRA

El comité de SQyRA, es el encargado de analizar las causas directas de las sugerencias, quejas y/o recursos de apelación mediante evidencia objetiva y se encuentra compuesto de la siguiente manera:

- ✓ **Sugerencias:** Líder del proceso responsable de la sugerencia, gerencia y el responsable del proceso de gestión de calidad.
- ✓ **Quejas:** Líder del proceso responsable de la queja y el responsable del proceso de gestión de calidad.
- ✓ **Recursos de apelación:** Director técnico, responsable del proceso de gestión de calidad e inspectores técnicos del organismo.

\*La decisión que se comunicara a la persona reclamante debe tomarse, o bien revisarse y aprobarse por el personal que no haya intervenido anteriormente en el objeto de la sugerencia, queja y/o recurso de apelación. Esta gestión la realizara el proceso de Gestión de Calidad siempre y cuando no exista conflicto de intereses.

## 7.2 GESTION SQyRA

El tratamiento de sugerencias, quejas y recursos de apelación se realizará en cuatro (04) etapas así:

### 7.2.1 ETAPA 1: REGISTRO Y ACUSE DEL RECIBIDO.

Una vez recibida la sugerencia, queja y/o recurso de apelación por los medios dispuesto por OSAIC S.A.S., el responsable del proceso de Gestión Comercial deberá:

- ✓ Se creará el número de radicado en el *FCI-02 Formato de Seguimiento de Sugerencias, Quejas y Recursos de Apelación* y se diligenciarán los datos correspondientes.

El registro y acuse del recibido se deberá realizar en un término no mayor a dos (02) días hábiles, mediante correo electrónico al cliente, partes interesadas y/o responsable de la construcción, informando el número del radicado y confirmando el tiempo de respuesta.

### 7.2.2 ETAPA 2: VALIDACIÓN Y ANÁLISIS

Una vez registrada la sugerencia, queja y/o recurso de apelación el comité de SQyRA deberá:

- ✓ Validar que la sugerencia, queja y/o recurso de apelación esté relacionada con los servicios de OSAIC S.A.S.
- ✓ En el caso de sugerencia: Analizar detalladamente para determinar si es posible realizar el ajuste al servicio prestado, con el objetivo de tener una mejora continua.
- ✓ En el caso de queja: Analizar detalladamente, determinar el responsable, investigar las causas que dieron origen y preparar el comunicado para dar respuesta al cliente y/o partes interesadas.
- ✓ En el caso de recurso de apelación: Verificar que la carta este firmada por el responsable de la construcción con su respectiva identificación y matrícula profesional, analizar y verificar que el

contenido de la apelación este soportado, investigar las causas que dieron origen y convocar al comité RA para evaluar y darle el respectivo tratamiento.

### 7.2.3 ETAPA 3: EMISIÓN Y RESPUESTA

Una vez realizada la validación y el análisis, el responsable de Gestión Calidad emitirá un comunicado con la respuesta al cliente, partes interesadas y/o responsable de la construcción.

Los medios de respuesta se encuentran establecidos en el numeral 7.1.2. para cada uno de los casos.

A continuación, los responsables de firmar los comunicados:

Concepto	Responsable
Queja	Responsable proceso Gestión Calidad
Sugerencia	Responsable proceso Gestión Calidad
Recursos de Apelación	Director Técnico

### 7.2.4 ETAPA 4: CONTROL, MONITOREO Y CIERRE

Una vez se emita el comunicado y se dé respuesta al responsable el responsable de Gestión Calidad deberá:

- ✓ En el caso de sugerencia: Determinar la conveniencia de la aplicación de la sugerencia recibida.
- ✓ En el caso de queja: La analiza para identificar las acciones correctivas y/o preventivas que conduzcan a la mejora continua y satisfacción del cliente y/o partes interesadas.
- ✓ En el caso de recurso de apelación: La analiza para identificar las acciones correctivas y/o preventivas que conduzcan a la mejora continua, convoca a capacitación al grupo técnico para definir los conceptos técnicos.

## 8 CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Cambio	Fecha
1	Generación del Documento	24/04/2018
2	Se incluyeron disposiciones para el manejo de la información confidencial, teniendo en cuenta los lineamientos del Manual de Gestión y el PCO 01 de la compañía.	20/02/2019
3	Se actualiza el objetivo. Se cambia el alcance. Se agregan definiciones necesarias para el procedimiento. Se establecen los principios. Se menciona la normatividad vigente. Se agrega el ítem de generalidades. Se modifica el procedimiento, incluyendo medios para interponer una sugerencia, queja y/o recurso de apelación, responsables del comité y etapas para asegurar el resultado del tratamiento de la sugerencia, quejas y/o recurso de apelación.	25/11/2021