

Objeto y Alcance

Este procedimiento describe los pasos para la gestión oportuna de las quejas frente al cumplimiento de los acuerdos contractuales con los clientes, y/o sobre las decisiones tomadas como Organismo de Evaluación de la Conformidad Acreditado (Apelación), contempla la recepción, validación, investigación, decisión y respuestas hacia el cliente o parte interesada.

Responsabilidades

- Director General: Debe asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para la ejecución del presente procedimiento.

- Administrador de SIG: Vela por la aplicación del presente procedimiento en todos sus pasos.

- Asistente de Calidad: Administrar, procesar y custodiar la información necesaria para la aplicación de este procedimiento.

Definiciones

Queja: Expresión de insatisfacción presentada por una persona u organización a un organismo de evaluación de la conformidad (RTA Respuesta Alternativa relacionada con las condiciones contractuales pactadas).

Ejemplo:

1. Tiempos de entrega de los certificados fuera de los especificados.
2. El evaluador no explico las condiciones de la certificación.
3. El evaluador tuvo preferencias durante la certificación.

Apelación: Solicitud realizada al organismo de evaluación de la conformidad (RTA Respuesta Alternativa) de reconsiderar la decisión que tomó en relación al proceso de Certificación de Personas.

Ejemplo:

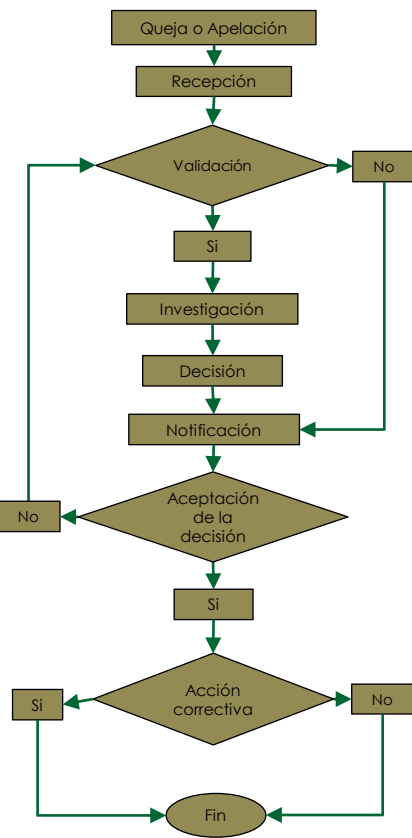
1. El OEC no otorgó la certificación, sin embargo el candidato tiene evidencia objetiva, demostrable y comparable para hacer una solicitud de reconsideración de la decisión por parte de OEC.

Política de Quejas y Apelaciones

Para RTA Respuesta Alternativa como Organismo de Certificación de Personas y Organismo de Inspección de Equipos en temas relacionados con izaje de cargas, el sentido de la Justicia y Transparencia en los resultados de las inspecciones, evaluaciones y certificaciones de personas que otorga y desarrolla es esencial para la confianza de nuestros clientes, aspirantes y candidatos, por ello, la Dirección General ha establecido:

- Que cualquier candidato, aspirante, persona certificada, clientes o partes interesadas sin excepción que no esté de acuerdo con las decisiones referentes al proceso de certificación o al proceso de inspección que ha tomado o sobre cualquier decisión que la compañía como Organismo de Certificación o Inspección, pueda presentar una apelación a los mismos, anexando siempre toda información objetiva, verificable y justificada que sustenten la solicitud de reconsideración de la decisión y no se dará lugar a acciones discriminatorias a las personas que interpongan dichas Apelaciones.
- Que cualquier candidato, aspirante, persona certificada, clientes o partes interesadas sin excepción que quiera manifestar su insatisfacción en cuanto al cumplimiento de los acuerdos contractuales pactados por la compañía como Organismo de Certificación o Inspección en cuanto a las actividades desarrolladas, pueda presentar una queja, y no se dará lugar a acciones discriminatorias a las personas que interpongan dichas quejas.
- Definir los procedimientos y mecanismos para la recepción, resolución, tratamiento, manejo de la información, respuesta de todas las quejas y apelaciones presentadas ante la compañía.
- Velar por la independencia e imparcialidad en la recepción y tratamiento de las apelaciones o quejas presentadas y facilitar el acceso para la recepción de las mismas.

Procedimiento de Quejas y Apelaciones



Queja o Apelación

1. El candidato, persona certificada o cliente tendrá derecho a presentar quejas, por medio de :
 - El formato disponible en la pagina web www.respuestaalterna.com (Quejas y apelaciones)
 - Medio físico en la Cra 22 # 150 – 55.
 - Vía telefónica al Tel. (57) (1) 6276527 en Bogotá – Colombia.
 - Correo electrónico servicioalcliente@respuestaalterna.com
 - Comunicación vía WhatsApp al asesor comercial asignado a la empresa.
 - Llamada al asesor comercial asignado a la empresa.

Y apelaciones por medio de:

- Correo electrónico servicioalcliente@respuestaalterna.com, con la solicitud y evidencia de esta.

- Los candidatos, personas certificadas, clientes o partes interesadas, podrán interponer Apelaciones en un plazo máximo de 5 días calendario después de notificada la decisión, y serán resueltas en un plazo máximo de 15 días hábiles (Los patrocinadores no podrán interponer apelaciones).

- Los candidatos, personas certificadas, clientes, patrocinadores o partes interesadas, podrán interponer Quejas en cualquier momento durante cualquier etapa del proceso de certificación, inspección o capacitación y serán resueltas en un plazo máximo de 15 días hábiles.

2. No se aceptaran quejas o apelación por medios diferentes y fuera de los tiempos establecidos en este contrato.
3. Para las quejas y apelaciones No se dará lugar a acciones de discriminación a personas que interpongan dichas Q o A.

Recepción

1. Una vez recibido la queja o apelación acusa el recibido el cual no implica la aceptación de la misma.

Validación

Para la validación el, OEC debe verificar que la queja o apelación esta relacionada con las actividades de inspección o certificación de personas de las cuales es responsable y que la queja o apelación cumple con los requisitos establecidos, **la cual será validada por el asistente de calidad:**

1. Formato de recepción de quejas o apelaciones (disponible en pagina web) completamente diligenciado.
2. Que la queja o apelación sea interpuesta directamente por la persona certificada o candidato para lo concerniente con el Organismo de Certificación de Personas o el cliente directo para los concerniente con el Organismo de Inspección.
3. Para validar que es una queja, debe existir un incumplimiento frente a los acuerdos contractuales pactados.
4. Para las apelaciones, se deben tener los anexos o soportes que respaldan la apelación

Procedimiento de Quejas y Apelaciones

Validación	<p>Si es aceptada</p> <ol style="list-style-type: none"> Se envía una notificación de la aceptación de la queja o apelación. Se indican los tiempos máximos para la respuesta a la misma. Se asigna un equipo investigador según los principios de independencia e imparcialidad. <p>No es aceptada</p> <ol style="list-style-type: none"> Se envía una notificación de la no aceptación de la queja o apelación. Se especifican los motivos por los cuales la apelación no es aceptada.
Investigación	<p>El equipo investigador se compone por las siguientes personas:</p> <ol style="list-style-type: none"> Representante de calidad: Administrador SGI o Asistente de calidad. La suplente de la dirección técnica. Un experto técnico que no haya participado en ninguna parte del proceso. <p>1. Los miembros del equipo investigador no debieron haber participado en alguna etapa del proceso del cual es objeto la queja o apelación.</p> <p>2. Los miembros de equipo investigador son los responsables de recopilar la información necesaria para dar una respuesta a la queja o apelación, tomando evidencia de las dos partes: el OEC y quien realiza la queja o apelación.</p> <p>El asistente de calidad, será quien verifica que los miembros del equipo investigador no participaron del desarrollo de certificación, inspección y capacitación del proceso involucrado.</p>
Decisión	<ol style="list-style-type: none"> El equipo investigador una vez finalizado el proceso, notifica las partes interesadas acerca del resultado de la queja o apelación. Se establecen las acciones y seguir según sea necesario y las fechas máximas de ejecución Se define el responsable para el seguimiento de las acciones definidas en la queja o apelación. <p>La decisión es tomada por el asistente de calidad en conjunto con el suplente de la dirección técnica.</p>
Notificación	<ol style="list-style-type: none"> Se envía una notificación a las partes interesadas sobre la finalización del tratamiento de la queja o apelación, especificando el resultado y decisión del equipo investigador, los motivos de la decisión y las acciones resultantes del tratamiento de la queja o apelación Si alguna parte interesada desea conocer el estado y avance de la queja o apelación interpuesta ante el OEC, debe enviar una solicitud al correo servicioalcliente@respuestaalterna.com <p>La notificación es enviada por el asistente de calidad.</p>
Aceptación de la decisión	<p>Los candidatos, personas certificadas, clientes o partes interesadas contarán con 5 días hábiles una vez realizada la notificación sobre el resultado de la queja o apelación. En caso de que se reciba un comentario, inquietud o apreciación sobre el resultado de la queja/apelación se debe iniciar nuevamente con el proceso de validación y continuar con todas las etapas del procedimiento hasta finalizarlo.</p>
Acción correctiva	<p>Se determina si es necesario abrir una acción correctiva frente a las quejas, teniendo en cuenta los criterios estipulados en este procedimiento.</p>

Criterios para acción correctiva

- Solo se tiene estipulado abrir acciones correctivas frente a las quejas.
- Si se reciben 3 quejas del mismo motivo durante un periodo de seis meses, se debe abrir una acción correctiva.
- Si se reciben 3 quejas del mismo evaluador, examinador o entrenador durante un periodo de 6 meses, se debe abrir una acción correctiva.

Documentos y registros

R-MV-04 Formato de Recepción y Tratamiento de Quejas
 R-PR-70 Formato de Recepción y Tratamiento de Apelaciones
 R-MV-05 Listado de Quejas y Apelaciones

Control de Cambios

FECHA	VERSION	DESCRIPCION	ELABORO	REVISO	APROBO
22/06/2015	1	Elaboración del documento	Administrador SIG	Dir. Técnica	Dir. General
09/05/2016	2	Revisión General del Documento	Administrador SIG	Dir. Técnica	Dir. General
1/05/2018	3	Inclusión del Ítem #4 en la parte de Queja o Apelación y en la política de Q y A, el tema que no se dará acciones discriminatorias a personas que interpongan una Q o A	Administrador SIG	Dir. Técnica	Dir. General
22/08/2019	4	Actualización en la parte de Queja o Apelación, del Ítem #1, en donde se manifiesta el tiempo que se tienen para interponer y responder las Apelaciones y Quejas	Administrador SIG	Dir. Técnica	Dir. General



Control de Cambios

FECHA	VERSION	DESCRIPCION	ELABORO	REVISO	APROBO
01/08/2022	5	En el ítem de responsabilidades la Asistente de Calidad ahora cumple con el rol que antes tenía asignado la Coordinadora Administrativa . Se agrega la decisión en el flujograma de "aceptación de la decisión" y se asigna su descripción.	Administrador SIG	Dir. Técnica	Dir. General
14/09/2022	6	Inclusión de "acuerdos contractuales" en definición, políticas y procedimientos. Se agrega "acción correctiva" como decisión dentro del flujograma y se realiza su descripción. Se añade cuadro de "criterios para acciones correctivas"	Administrador SIG	Dir. Técnica	Dir. General
14/06/2023	7	Se incluye quienes conforman en equipo investigador y de que forma se verifica que no hayan intervenido en ninguna parte del proceso. Se realiza ajuste al documento.	Administrador SIG	Dir. Técnica	Dir. General