

| | | | |
|---|-----------------|--------------------------------|--|
|  | PROCESO: | GESTIÓN DE CALIDAD | Código: GMC-TV-06-P Versión: 01 Fecha: 2021-08-25 Página 1 de 3 |
| | NOMBRE: | PROCEDIMIENTO DE QUEJAS | |
| Elaboró | | Revisó | Aprobó |
| jefe de SG | | Gerente general | Gerente general |

1. OBJETIVO

Definir la metodología a seguir ante la recepción de una queja por parte de los clientes de ICM, para darle un tratamiento adecuado y promover la mejora del organismo y determinar la percepción que tiene el cliente con respecto a la satisfacción de sus necesidades y expectativas.

2. ALCANCE

Aplica desde la recepción de las quejas, realización de encuestas de satisfacción hasta la toma de acciones generadas por quejas y tabulación de encuestas.

3. RESPONSABLES

Jefe del Sistema de Gestión
Gerente General

4. DEFINICIONES

Queja: expresión de insatisfacción diferente de la apelación, presentada por una persona u organización a un organismo de inspección, relacionada con las actividades de dicho organismo, para la que se espera una respuesta.

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

Encuesta: Conjunto de preguntas tipificadas dirigidas a los clientes, para averiguar su estado de satisfacción.

Satisfacción: Dar solución efectiva a la queja y/o reclamo interpuesta por el cliente

5. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE QUEJAS

Cuando se identifica una queja, sugerencia, solicitudes se le debe dar el siguiente tratamiento:

- Las quejas pueden recibirse por llamadas, correo o personalmente.
- Estas llamadas las puede recibir cualquier funcionario de ICM y direccionar la llamada a la Jefe del Sistema de Gestión o a la Gerencia Técnica.

| | | | |
|---|-----------------|--------------------------------|--|
|  | PROCESO: | GESTIÓN CALIDAD | Código: GMC-TV-06-P Versión: 01 Fecha: 2021-08-25 Página 2 de 3 |
| | NOMBRE: | PROCEDIMIENTO DE QUEJAS | |

- El Jefe del SG debe diligenciar en el formato tratamiento de quejas y apelaciones GMC-TV-07-F, con la queja recibida, investigar la queja o cualquier inquietud que tenga el cliente,
- Se realiza un análisis de la pertinencia o no de la queja para continuar con el trámite del tratamiento de la queja. Antes de formalizar la queja se debe reunir y formalizar la queja para analizar las causas.
- Se realiza una investigación con trazabilidad de los hechos para que el responsable ayude a dar solución y respuesta a la queja.
- Las quejas se responderán de 3 a 5 días.
- La decisión debe revisarse y aprobarse con la Jefe del sistema de gestión, la Gerencia y el Gerente técnico, no debe estar el personal de inspección que dio origen a la queja.
- El jefe del sistema de gestión hará seguimiento del tratamiento de la queja hasta que el afectado quede satisfecho, también se debe ir documentando en el formato tratamiento de quejas y apelaciones GMC-TV-07-F por el jefe del sistema de gestión, para que quede evidencia de fechas y las acciones tomadas para evidenciar el tratamiento que se dio a la queja.
- También se tendrán en cuenta las sugerencias y se contestarán los requerimientos o solicitudes del cliente.
- Las quejas se revisan si son recurrentes o impactan al organismo de inspección se aplicaría el procedimiento de generación de acciones correctivas y/o preventivas.
- Es importante tener en cuenta que la información recibida por parte de terceros o toda información recibida por diferentes canales, tendrá un tratamiento de carácter confidencial, alineado con la política de confidencialidad del organismo.

Nota: Toda queja que se presente no da lugar a ninguna acción discriminatoria por parte del organismo de inspección.

6. ENCUESTAS

Aplicaremos encuestas para conocer la percepción del cliente

- Las encuestas se realizan a los clientes de empresas cada vez se finalice la inspección.
- La jefe del Sistema de Gestión recibe las encuestas que realizan los inspectores por el cliente, realiza la tabulación y analiza los resultados mensualmente.
- Presentar informe a Gerencia, De acuerdo con los resultados analizados de la encuesta de satisfacción al cliente y tomar acciones de mejora si es necesario.
- La Jefe del Sistema de Gestión presenta el informe anualmente en la revisión por la dirección.

7. REGISTROS

| | | | |
|---|-----------------|--------------------------------|--|
|  | PROCESO: | GESTIÓN CALIDAD | Código: GMC-TV-06-P Versión: 01 Fecha: 2021-08-25 Página 3 de 3 |
| | NOMBRE: | PROCEDIMIENTO DE QUEJAS | |

Formato de Quejas y Apelaciones GMC-TV-07-F

8. CONTROL DE CAMBIOS

| Versión | Fecha de aprobación | Resumen de cambios |
|----------------|----------------------------|--------------------------------|
| 00 | 2020-10-05 | Versión original del documento |
| 01 | 2021-08-25 | Se Incluye Nuevo Logo De ICM |