	<b>PROCESO:</b>	<b>GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código: GMC-TV-06-P Versión: 01 Fecha: 2021-08-25 Página 1 de 3
	<b>NOMBRE:</b>	<b>PROCEDIMIENTO DE QUEJAS</b>	
<b>Elaboró</b>		<b>Revisó</b>	<b>Aprobó</b>
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.

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

- 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

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

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

## 8. CONTROL DE CAMBIOS

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