1. OBJETIVO

Definir los parámetros para presentar y tratar una queja o apelación presentada al ORGANISMO COLOMBIANO DE CERTIFICACION RETIE S.A.S. con el propósito de mejorar el Sistema de Gestión de Calidad del Organismo.

2. ALCANCE

Aplica para todas las necesidades de radicación de quejas y/o apelaciones a los servicios prestados por OCC RETIE S.A.S. incluyendo las quejas y/o apelaciones formalizadas en el OEC.

3. TERMINOLOGIA

3.1. **QUEJA:** Reclamación o protesta que se hace ante el ORGANISMO COLOMBIANO DE CERTIFICACION RETIE S.A.S a causa de un desacuerdo o inconformidad generado en el desarrollo de la prestación del servicio.

3.2. **APELACION:** Medio por el cual el cliente o usuario solicita se reconsidere la decisión tomada ante el ítem de inspección.

3.3. **USUARIO:** Persona que hace referencia al uso de la prestación del servicio de inspección.

3.4. **CLIENTE:** Es aquella persona que a cambio de un pago recibe servicios de alguien que se los presta por ese concepto.

4. CONDICIONES GENERALES

4.1. El presente procedimiento abarca la recepción, evaluación y toma de decisiones sobre las quejas y apelaciones presentadas al ORGANISMO COLOMBIANO DE CERTIFICACION RETIE S.A.S.

4.2. El ORGANISMO COLOMBIANO DE CERTIFICACION RETIE S.A.S. solo tratara las quejas y/o apelaciones que estén relacionadas con las actividades de inspección de las que es responsable.

4.3. Ninguna queja y/o apelación puede ser discriminada por OCC RETIE S.A.S. siempre y cuando este relacionada con las actividades realizadas, OCC RETIE S.A.S. se compromete a darle tratamiento a la queja y/o apelación.

4.4. OCC RETIE S.A.S es responsable de la recolección y verificación de toda la información necesaria para validar la queja y/o apelación.

4.5. OCC RETIE S.A.S. es responsable de todas las decisiones tomadas en todos los niveles de ejecución del presente procedimiento.

DOCUMENTO CONTROLADO

4.6. OCC RETIE S.A.S. emitirá una notificación de recibido a la persona que formaliza la queja y/o apelación una vez allegue a manos del responsable del Sistema de Gestión de Calidad, tal notificación será dada al cliente en máximo 8 días hábiles después de la fecha de radicación, en el cual OCC RETIE SAS se compromete a mantener en absoluta confidencialidad todos los documentos inherentes a la queja, y publicar los documentos únicamente exigidos como requerimiento legal. De la misma manera OCC RETIE S.A.S. se compromete a notificar la divulgación de cualquier información de manera previa teniendo en cuenta las prohibiciones de ley.

4.7. La queja y/o apelación debe tomarse, revisarse y aprobarse por una persona o varias personas que no hayan participado en las actividades de inspección originaria a la queja y/o apelación.

4.8. OCC RETIE S.A.S. se compromete a facilitar el informe de progreso de tratamiento de la queja o apelación a la persona que formaliza la queja en cualquier momento del procedimiento.

4.9. OCC RETIE S.A.S. emitirá una notificación de finalización a la persona que formaliza la queja y/o apelación; donde describa todo el procedimiento realizado y la decisión final tomada.

4.10. El presente procedimiento se encuentra disponible en la página web www.occretie.com y en recepción de la oficina de OCC RETIE S.A.S. a disponibilidad de cualquier parte interesada.

4.11. La revisión e investigación de la queja o apelación se realizará de acuerdo con el tipo de queja o apelación que se presente. Cuando sea de carácter documental el comité evaluador de la queja realizará únicamente una revisión documental por medio de la cual se tomará una decisión, dicha revisión se llevará a cabo durante los 2 días hábiles siguientes después de emitida la notificación de recibido de queja o apelación.

Cuando la apelación o queja sea de carácter constructivo siempre se realizará una visita por parte del ingeniero inspector responsable de la obra y el director técnico u otro ingeniero inspector con la competencia correspondiente al alcance de la obra, por medio de la cual se tomará una decisión, dicha observación in situ se llevará a cabo durante los 8 días calendario siguientes después de emitida la notificación de recibido de queja o apelación.

DOCUMENTO CONTROLADO

5. DESCRIPCION DE ACTIVIDADES

1. QUEJAS.

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO CORRESPONDIENTE
Radicación de Quejas: El cliente diligencia el GCA-FO-007: FORMATO FORMALIZACION QUEJA, PETICION Y/O APELACION disponible en recepción de la oficina de OCC RETIE SA.S. , o llena los campos de PQA en la página web www.occretie.com.	Cliente	**GCA-FO-007:** Formato Formalización Queja, Petición y/o Apelación
Envío Acuso de Recibido: Dirección administrativa de manera inmediata reciba la queja o apelación envía un correo electrónico, al correo electrónico registrado en el formato GCA-FO-007: Formato Formalización Queja, Petición y/o Apelación, donde expresa el acuso de recibido de la queja o apelación por OCC RETIE S.A.S.	Director Administrativo	Correo Electrónico
Divulgación Interna de Queja: Dirección administrativa informa de manera verbal al ingeniero inspector responsable y director técnico general la queja puesta al OEC, y entrega una copia del GCA-FO-	Director Administrativo	**GCA-FO-007:** Formato Formalización Queja, Petición y/o Apelación

DOCUMENTO CO

007: Formato Formalización Queja, Petición y/o Apelación.		
Recolección y Validación de Información: Dirección Administrativa y Dirección Técnica reúnen la información necesaria inherente a la queja, Determinan la queja como válida cuando dicha queja corresponda a actividades de inspección realizadas por OCC RETIE S.A.S. de lo contrario la queja no es válida.	Director Administrativo Director Técnico	**GCA-FO-007:** Formato Formalización Queja, Petición y/o Apelación
Selección del comité evaluador de la queja: Dirección Administrativa escoge un ingeniero inspector que no haya intervenido en el proceso causa de la queja y notifica al director técnico para realizar el seguimiento de la queja o apelación.	Director Administrativo	Correo Electrónico
Investigacion Queja: Se realiza el seguimiento de la queja realizando el análisis de causas con el fin de identificar la causa raíz, teniendo en cuenta si es de carácter documental o constructivo y según corresponda se realizará	Comité Evaluador de Queja	**GCA-FO-010**: Formato de Seguimiento Quejas y/o Apelaciones

DOCUMENTO CONTROLADO

la actividad descrita en las condiciones generales del presente documento.		
Toma, Revisión y aprobación de decisión en cuanto a la: El comité evaluador de la queja toma la decisión o las decisiones pertinentes en cuanto a la solución de la queja, revisan y aprueban la decisión tomada la cual será comunicada al cliente.	Comité Evaluador de Queja	**GCA-FO-010**: Formato de Seguimiento Quejas Y/O Apelaciones
Comunicación al cliente de decisión tomada: Dirección Administrativa notifica por medio de un correo electrónico, o por una comunicación externa la decisión tomada en cuanto a la queja con el propósito de dar a conocer la finalización del proceso.	Director Administrativo	Correo Electrónico o comunicación Externa.

DOCUMENTO CO

2. APELACIONES.

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO CORRESPONDIENTE
Radicación de Apelaciones: El cliente diligencia el GCA-FO-007: FORMATO FORMALIZACION QUEJA, PETICION Y/O APELACION disponible en recepción de la	Cliente	**GCA-FO-007:** Formato Formalización Queja, Petición y/o Apelación

oficina de OCC RETIE SA.S. , o llena los campos de PQA en la página web www.occretie.com.		
Envío Acuso de Recibido: Dirección administrativa de manera inmediata reciba la apelación envía un correo electrónico, al correo electrónico registrado en el formato GCA-FO-007: Formato Formalización Queja, Petición y/o Apelación, donde expresa el acuso de recibido de la apelación por OCC RETIE S.A.S.	Director Administrativo	Correo Electrónico
Divulgación Interna de Queja y/o Apelación: Dirección administrativa informa de manera verbal al ingeniero inspector responsable y director técnico general la apelación puesta al OEC, y entrega una copia del GCA-FO-007: Formato Formalización Queja, Petición y/o Apelación.	Director Administrativo	**GCA-FO-007:** Formato Formalización Queja, Petición y/o Apelación
Recolección y Validación de Información: Dirección administrativa y Dirección Técnico reúnen la información necesaria inherente a la apelación, Determinan la queja como válida cuando dicha apelación	Director Administrativo Director Técnico	**GCA-FO-007:** Formato Formalización Queja, Petición y/o Apelación

DOCUMENTO CONTROLADO

corresponda a actividades de inspección realizadas por OCC RETIE S.A.S. de lo contrario la apelación no es válida.		
Selección del comité evaluador de la apelación: Dirección administrativa escoge un ingeniero inspector que no haya intervenido en el proceso causa de la apelación y notifica al director técnico para realizar el seguimiento de la queja o apelación.	Director Administrativo	Correo Electrónico
Investigación Apelación: Se realiza el seguimiento de la apelación realizando el análisis de causas con el fin de identificar la causa raíz, teniendo en cuenta si es de carácter documental o constructivo y según corresponda se realizará la actividad descrita en las condiciones generales del presente documento.	Comité Evaluador de Queja o Apelación	**GCA-FO-010**: Formato de Seguimiento Quejas y/o Apelaciones
Toma, Revisión y aprobación de decisión en cuanto a la apelación: El comité evaluador de la apelación toma la decisión o las decisiones	Comité Evaluador de Queja o Apelación	**GCA-FO-010**: Formato de Seguimiento Quejas Y/O Apelaciones

DOCUMENTO CO

pertinentes en cuanto a la solución de la apelación, revisan y aprueban la decisión tomada la cual será comunicada al cliente.		
Comunicación al cliente de decisión tomada: Dirección administrativa notifica por medio de un correo electrónico, o por una comunicación externa la decisión tomada en cuanto a la apelación con el propósito de dar a conocer la finalización del proceso.	Director Administrativo	Correo Electrónico o comunicación Externa.

6. REFERENCIA DE DOCUMENTOS

CODIGO	NOMBRE
GCA-FO-007	FORMATO FORMALIZACIÓN QUEJA, PETICIÓN Y/O APELACIÓN
GCA-FO-010	FORMATO DE SEGUIMIENTO QUEJAS Y/O APELACIONES
ISO IEC 17020:2012	CONFORMITY ASSESMENT. REQUIREMENTS FOR THE OPERATION OF VARIOUS TYPES OF BODIES PERFORMING INSPECTION.
ILAC P15	APPLICATION OF ISO/IEC 17020:2012 FOR THE ACCREDITATION OF INSPECTION BODIES HAS BEEN PUBLISHED AND IS AVAILABLE.

DOCUMENTO CONTROLADO

7. CONTROL DE CAMBIOS

CONTROL DE CAMBIOS						
REALIZÓ	**MODIFICÓ**	**FECHA**	**DESCRIPCION DEL CAMBIO**	**REVISÓ**	**APROBÓ**	**VERSION**
Ing. Juliet Andrea Sosa		Mayo del 2017	Elaboración del Documento	Ing. Sulay González	Ing. Sulay González	00
	Ing. Juliet Andrea Sosa	Julio del 2017	Inclusión de alternativas y mecanismos de investigación de las quejas o apelaciones.	Ing. Sulay González	Ing. Sulay González	01
	Ing. Juliet Andrea Sosa	Diciembre del 2018	Modificación plazo para Notificación al cliente del acuso de recibido de la queja.	Ing. Sulay González	Ing. Sulay González	02
	Ing. Carlos Ibañez	Diciembre del 2024	Separación de las actividades quejas y apelaciones	Ing. Juliet Andrea Sosa	Ing. Juliet Andrea Sosa	03

DOCUMENTO CONTROLADO