

<p>PROCEDIMIENTO:</p> <p><i>MANEJO DE QUEJAS, RECLAMOS Y APELACIONES</i></p>		<p>Cód.: PSGC/CC-821 Fecha: 20-02-2017 Versión: 3 Página: 1 de 7</p>
-----------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------

1 OBJETIVO

Establecer una metodología para la recepción y tratamiento de peticiones, quejas, reclamos y apelaciones de los Clientes.

2 ALCANCE

Este proceso es de aplicación en todos los procesos de la organización.

3 DEFINICIONES

Petición: Se refiere a la solicitud o la exigencia expresa de un derecho que la persona presenta.

Queja: Expresión de insatisfacción, diferente de la apelación (6.4 NTC/ISO/IEC 17000) presentada por una persona u organización a un organismo de evaluación de la conformidad (2.5 NTC/ISO/IEC 17000) o a un organismo de acreditación (2.6 NTC/ISO/IEC 17000), relacionado con las actividades de dicho organismo, para la que se espera una respuesta.

Reclamo: Derecho que tiene toda persona para exigir, reivindicar o demandar una solución o respuesta a una solicitud, ya sea por motivo general o particular referente a las funciones de la Empresa.

Incumplimiento: La ejecución incompleta, tardía o defectuosa de las prestaciones de servicios u obras consideradas en los requerimientos, especificaciones técnicas, términos de referencia, según sea el caso.

Apelación: Es una petición que presenta el Usuario que ha perdido un juicio (no certificación, no convencido) y busca que un tercero (neutral o mayor nivel), valide la decisión tomada en primera instancia.

Imputable: Es cuando una acción se le atribuye a alguien con justa causa.

4 DOCUMENTOS DEREFERENCIA

- ✓ NTC/ISO/IEC 17000:2004 Evaluación de la Conformidad. Vocabulario y Principios Generales.
- ✓ NTC-ISO-IEC 17020:2012 Guía para organismos Evaluadores de la Conformidad.
- ✓ NORMAS NTC ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de Calidad (Transición)
- ✓ NORMAS NTC ISO 9001:2008 Sistema de Gestión de Calidad
- ✓ Procedimientos e Instructivos
- ✓ NTC-OHSAS 18001-2007
- ✓ NTC-ISO 14001:2015 Sistema de Gestión Ambiental (Transición)
- ✓ NTC -ISO 14001:2008 Sistema de Gestión Ambiental

<p>PROCEDIMIENTO:</p> <p><i>MANEJO DE QUEJAS, RECLAMOS Y APELACIONES</i></p>		<p>Cód.: PSGC/CC-821 Fecha: 20-02-2017 Versión: 3 Página: 2 de 7</p>
-----------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------

5 CONTENIDO

5.1 PROCESO DE INSPECCIONES DE INSTALACIONES

5.1.1 Atención de, Quejas, Reclamos y Apelaciones (QRA)

Las QRA por parte del Cliente, son recibidas por teléfono o por escrito en las oficinas de CONSTRUCERT S.A.S mediante el formato REPORTE DE QRA publicado en la página web., o por medio de la línea de atención al Cliente, acusando el recibido de la misma por correo electrónico o mediante una carta a la dirección dada, y estableciendo un tiempo límite de 15 días hábiles para el tratamiento de las QRA; estas deben estar registradas en el formato REPORTE DE QRA F-QRA/CC-001 por el área de Inspecciones de CONSTRUCERT S.A.S., quien a su vez las direcciona al área de SGI para su tratamiento y distribución correspondiente. La Apelaciones presentadas por el usuario o cliente deben estar soportadas por el mismo.

Para su atención la organización procede de la siguiente forma:

- ✓ Las quejas y reclamos son asignadas al Supervisor de Inspecciones por el Director, Jefe o Coordinador de Inspecciones, previo registro en el REPORTE DE QRA F-QRA/CC-001 y tratamiento de las causas, esta entrega se realiza en forma escrita o por el del medio de comunicación establecido por la organización. El Supervisor de Inspecciones se dirige al sitio para la atención de la queja o reclamo en el menor tiempo posible, pero respetando los quince días a partir de la fecha de recepción de la queja o reclamo.
- ✓ En el caso que el Supervisor de Inspecciones, no le dé solución o feliz término a la reclamación, ésta será asumida por el Director, Jefe o Coordinador de Inspecciones, según el caso, el cual le dará la solución final.
- ✓ Si no amerita acción correctiva se debe diligenciar el registro TRATAMIENTO DE NO CONFORMES F-PNC/CC-01., de acuerdo al procedimiento TRATAMIENTO DE NO CONFORMES PSGC/CC-830-1. Para constancia de la atención, el Cliente o Usuario deberá firmar a satisfacción un reporte de visita técnica.

El Supervisor de Inspecciones, notifica el resultado de su revisión al Director, Jefe o Coordinador de inspecciones para que se tomen las correcciones inmediatas de los eventos encontrados en dicha supervisión; adicionalmente el Supervisor, Director, Jefe o Coordinador de Inspecciones, registra e informa al Jefe y/o Coordinador SGI, sobre los hallazgos significativos que afectan el servicio con el objeto de establecer acciones de mejoras en el proceso.

5.1.2 Atención de Apelaciones

Las apelaciones presentadas por los Usuarios o por medio del Cliente directamente al Organismo de Inspección, son recibidas por el área de Inspecciones de Construcert por vía telefónica o por escrito en las oficinas de CONSTRUCERT S.A.S., o por medio de la línea de

<p>PROCEDIMIENTO:</p> <p><i>MANEJO DE QUEJAS, RECLAMOS Y APELACIONES</i></p>		<p>Cód.: PSGC/CC-821 Fecha: 20-02-2017 Versión: 3 Página: 3 de 7</p>
-----------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------

atención del Cliente, registradas en el formato REPORTE DE QRA F-QRA/CC-001 con su respectivo soporte, quien a su vez las direcciona al área de SGI para su trámite correspondiente.

Para su atención la organización procede de la siguiente manera:

- ✓ Las apelaciones son asignadas directamente al Director, Jefe o Coordinador de Inspecciones por el Director, Jefe o Coordinador de Proyecto, en el orden de llegada y conforme a su recibo, previo registro en el REPORTE DE QRA F-QRA/CC-001
- ✓ El Director, Jefe o Coordinador de Inspecciones se pone en contacto con el remitente de la apelación para establecer la coordinación de citas y visitas a realizar para verificar los motivos de la apelación, por medio de la asignación al supervisor de inspecciones y, realice la visita de campo respectiva.
- ✓ El Supervisor de Inspecciones presentará el informe de inspección resultado de dicha visita, en la cual conste los hallazgos motivo de la apelación, informando los avances de la misma a quien presente la apelación.
- ✓ El Director, Jefe o Coordinador de Inspecciones en compañía del Director, Jefe o Coordinador de Proyecto determinarán la respuesta a dicha apelación o el reconocimiento y corrección obtenido de dicha inspección e investigación al Usuario o remitente de la apelación.
- ✓ Finalmente, sea cual sea el resultado de la investigación, se dejará constancia en el registro TRATAMIENTO DE NO CONFORMES F-PNC/CC-01.

5.2 PROCESO DE MANTENIMIENTO

5.2.1 Atención De Quejas y Reclamos.

Las quejas y/o reclamos de los Usuarios o Clientes son recibidas por vía telefónica o por escrito en las oficinas de CONSTRUCERT S.A.S., mediante el formato REPORTE DE QRA publicado en la página web, o por medio de la línea de atención del Cliente, las cuales son registradas en el formato REPORTE DE QRA F-QRA/CC-001 por el área de Inspección, quien a su vez las direcciona al área de SGI para el análisis de las causas y distribución correspondiente, para el trámite de las mismas.

Para su atención la organización procede de la siguiente forma:

- ✓ Las quejas y reclamos son asignadas, previo registro en el REPORTE DE QRA F-QRA/CC-001, y entregadas al Ingeniero Residente en forma verbal, o por medio del radio de comunicaciones.
- ✓ El Ingeniero Residente o Supervisor de Inspecciones se dirige al sitio en compañía de un Representante del Cliente o Usuario, para la atención de la queja o reclamo en el menor tiempo posible, pero respetando los quince días hábiles a partir de la fecha de recepción de la queja o reclamo.
- ✓ Para la atención de la queja o reclamo se diligencia un reporte de visita técnica con los detalles de las actividades realizadas.

<p>PROCEDIMIENTO:</p> <p><i>MANEJO DE QUEJAS, RECLAMOS Y APELACIONES</i></p>		<p>Cód.: PSGC/CC-821 Fecha: 20-02-2017 Versión: 3 Página: 4 de 7</p>
-----------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------

- ✓ Para constancia de la atención, el Cliente o Usuario, el registro reporte de visita deberá tener las firmas a satisfacción del Cliente y del Usuario.
- ✓ Acorde a la naturaleza de la queja o reclamo, se establece la necesidad de emprender acciones de mejora.
- ✓ Para cada acción de mejora, se debe diligenciar el registro TRATAMIENTO DE NO CONFORMES F-PNC/CC-01., de acuerdo al procedimiento para el TRATAMIENTO DE NO CONFORMES PSGC/CC-830-1.
- ✓ En caso de no encontrar anomalías se procede de igual forma a diligenciar el reporte de visita técnica, anotando la situación y haciéndolo firmar por el Cliente o Usuario.

El Ingeniero Residente o Supervisor de Inspecciones notifica el resultado de su revisión al Director, Jefe o Coordinador de Inspecciones para que se tomen las correcciones inmediatas de los eventos encontrados en dicha supervisión; adicionalmente el Ingeniero Residente o Director, Jefe o Coordinador de Agencia, registra e informa al Jefe SGI sobre los hallazgos significativos que afectan el servicio con el objeto de establecer acciones de mejoras en el proceso.

6 *Protocolo metodológico para análisis de Causa Raíz*

Nombre de la Metodología: 5 porqués

¿Qué son los 5 Porqué?

Los 5 porqué es una técnica basada en una serie de preguntas sistemáticamente realizadas, en donde se concatena la anterior con la siguiente; esta técnica es utilizada para análisis de causa raíz de un dato, de una situación problemática u oportunidad de mejora; en sus inicios fue utilizada en la industria automotor para identificar problemas detectados en la fabricación de vehículos; hoy esta técnica se utiliza en diferentes ámbitos de la industria para identifican desviaciones de los objetivos trazados a cumplir y que necesitan ser corregidos para encaminar el proceso productivo o bien sea el servicio, al concepto de mejora continua inspirado en los sistemas de gestión.

La organización Construcert SAS, utiliza esta metodología porque después de interpretar otras como 5W2H, Paretos, Histogramas, CEP, diagrama de Ishikawa, análisis de árbol entre otras, conducen a los 5 porqués en donde se identifica de manera puntual la causa del problema involucrando en todo momento el trabajo en equipo. Los 5 porqués, hacen parte de la metodología Six Sigma, que busca la mejora de los procesos y que en el futuro inmediato para nuestra organización busca aplicarse y fortalecer el sistema integrado de gestión basado en procesos.

<p>PROCEDIMIENTO:</p> <p><i>MANEJO DE QUEJAS, RECLAMOS Y APELACIONES</i></p>		<p>Cód.: PSGC/CC-821 Fecha: 20-02-2017 Versión: 3 Página: 5 de 7</p>
-----------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------

6.2 Objetivo

El objetivo de esta técnica dentro del grupo empresarial Construcert SAS, está inspirado en detectar fallas que desvían los procesos de los objetivos trazados por la organización para satisfacer el cliente, mejorar y mantener la seguridad y la salud de los trabajadores además de contribuir a la conservación del planeta con la gestión ambiental; en todo momento inspirado en la mejora continua.

6.3 Método para hacer el análisis de Causa- Raíz

1. El equipo responsable de proceso, debe identificar cual es la falla que se ha detectado, ya sea causa de una auditoría, una observación o una potencialidad para la mejora del proceso, es decir, identificar la no conformidad u oportunidad de mejora.
2. Dentro del trabajo en equipo, el primer por qué debe ser orientado a la causa inmediata, es decir, que este debe, orientar el por qué a la no conformidad u oportunidad e mejora presentada; por ejemplo: si la no conformidad es: **“en el sistema de Gestión no se hace análisis de datos”**, el primer porque debería ser: **“¿Porqué en el sistema de gestión no se hace análisis de datos?”**.
3. Del segundo paso, debe generarse una respuesta, a partir de esa respuesta debe generarse el siguiente porqué y debe estar concatenado a dicha respuesta.
4. De allí en adelante se realiza el mismo procedimiento, realizar cada porqué, inspirado en la respuesta de cada pregunta inmediatamente anterior, hasta llegar a al quinto porqué o a un punto donde la respuesta sea difícil de hallar.
5. Analice los resultados y genere una idea o una acción a tomar para darle cubrimiento a la desviación detectada o bien sea a la oportunidad e mejora para el proceso.

A continuación, se plantea un ejemplo para que la aplicación de la metodología sea clara, didáctica y enriquecedora para nuestra organización.

Evento: En una Auditoría “X”, se ha detectado que la empresa “Y” **hay una maquina que falla repetidamente y no se han tomado acciones para su corrección**, por lo tanto, es una no conformidad real. Para ello se plantea el análisis de causa Raíz.

1 Porqué: ¿Por qué la maquina ha dejado de funcionar?

Rta: porque se ha quemado un fusible por sobrecarga

2. Porqué: ¿Por qué hubo sobrecarga?

Rta: porque no había suficiente lubricación en los rodamientos

3 Porqué: ¿Por qué no había suficiente lubricación en los rodamientos?

Rta: porque la bomba no estaba bombeando lo suficiente

PROCEDIMIENTO: MANEJO DE QUEJAS, RECLAMOS Y APELACIONES		Cód.: PSGC/CC-821 Fecha: 20-02-2017 Versión: 3 Página: 6 de 7
----------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------

4. Porqué: ¿Por qué no estaba bombeando suficiente lubricante?
Rta: El eje de la bomba estaba vibrando como resultado de la abrasión
- 5 Porqué: ¿Por qué había abrasión?
Rta: porque no había filtro, lo que permitía el paso de partículas a la bomba.

La solución se centra en que se debe instalar un nuevo filtro para que no se vuelva a presentar la inoperatividad de la maquina repetidamente.

Nota: Para la aplicación de dicha metodología, se debe plasmar en el formato ANALISIS DE CAUSA RAIZ

6.4 Algunas recomendaciones:

- a. Recuerde Utilizar los signos de puntuación adecuadamente
- b. Recuerde Utilizar los signos de interrogación adecuadamente
- c. Recuerde ser coherente entre pregunta y respuesta.
- d. Sea preciso, no exagere en la respuesta
- e. Hágalo a conciencia
- f. Plantee las acciones pertinentes
- g. Ejecute las acciones y haga seguimiento al proceso.

7 REGISTROS

CODIGO (SI APLICA)	NOMBRE DEL REGISTRO	RESPONSABLE DILIGENCIARLO	RESPONSABLE RECOLECCION	FORMA DE CONSERVACIÓN	ALMACENAMIENTO / ARCHIVO	TIEMPO DE RETENCIÓN	DISPOSICION FINAL
F-QRA/CC-001	REPORTE DE QUEJAS, RECLAMOS Y APELACIONES (QRA)	Supervisor y/o Ingeniero Residente	Jefe SGI	Físico	CARPETA / ARCHIVO SUPERVISOR	3 años	Archivo Central
F-PNC/CC-01	Tratamiento de no conformes	Director, Jefe o Coordinadores Operativos / Supervisores / Ingeniero de Obra	Líder SGI	Físico	CARPETA ADMON MEJORA MES A MES / ARCH CALIDAD	5 años	Archivo Central
NA	Análisis de Causas Raíz	Director, Jefe o Coordinadores Operativos / Supervisores / Ingeniero de Obra Líderes de Proceso	Jefe SGI	Físico	CARPETA ADMON MEJORA MES A MES / ARCH CALIDAD	5 años	Archivo Central

8 ANEXOS

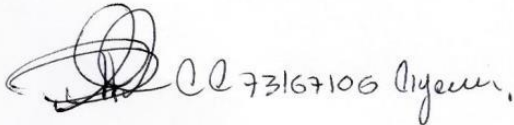
N/A

PROCEDIMIENTO: MANEJO DE QUEJAS, RECLAMOS Y APELACIONES		Cód.: PSGC/CC-821 Fecha: 20-02-2017 Versión: 3 Página: 7 de 7
----------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------

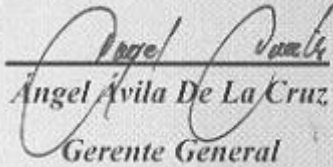
9 ACTUALIZACIONES

FECHA	SECCION	ACTUALIZACIÓN	REV No
27-07-2012	6	Se incluye protocolo para el análisis de causa raíz inspirada en los 5 por qué; de allí se especifica nombre de la metodología, definición de los 5 porqués, Objetivo, Método para hacer análisis de causa raíz y recomendaciones.	
01-08-2016	Encabezado	Actualización de la imagen corporativa de Construcert SAS	2
20-02-2017	5.1.1	Se incluye en el texto: "acusar recibido de la QRA, estableciendo el tiempo límite para el tratamiento y, manteniendo el registro de la misma en al Formato F-QRA/CC-001, direccionándole al área de SGI para el análisis de las causas"	3
	Encabezado	Se cambió nombre del documento: de "Manejo de Peticiones, Quejas y Reclamos", a "Manejo de Quejas, Reclamos y Apelaciones", incluyendo el actual en los párrafos del documento.	
	5.2.1	Se cambió: "Atención De Quejas, Reclamos y Apelaciones", Por "Atención De Quejas y Reclamos"	

10 REVISIÓN Y APROBACIÓN



ROBERT BLANQUICETT CARDOZA
Jefe Sistema de Gestión Integral
Revisó



ANGEL AVILA DE LA CRUZ
Gerente General
Aprobó