

 <b>MONTAJES Y SERVICIOS DE INSPECCIÓN S.A.S.</b>	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CODIGO: SIG-P02
	<b>QUEJAS Y APELACIONES</b>	VERSIÓN: 10
		FECHA DE APROBACIÓN: 13-01-2021
		Página 1 de 8

## 1. OBJETIVO

Establecer una metodología adecuada para facilitar a los clientes y partes interesadas, el acceso a presentar una queja y apelación.

Atender, recibir, evaluar y dar respuesta oportuna a todas las quejas y apelaciones, con el fin de poder analizar y establecer las acciones necesarias para garantizar la satisfacción de los clientes, frente al servicio prestado por **MONTAJES Y SERVICIOS DE INSPECCIÓN S.A.S.**

## 2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para todas las actividades desarrolladas por MONTAJES Y SERVICIOS DE INSPECCIÓN S.A.S que se realizan en el entorno nacional y en las sedes con las que cuenta.

## 3. TERMINOS Y DEFINICIONES

**Apelación:** Solicitud del proveedor del objeto de evaluación de la conformidad al organismo de evaluación de la no conformidad (2.5) o al organismo acreditado (2.6) de reconsiderar la decisión que tomo en relación con dicho objeto. (NTC ISO/IEC 17000:2005)

**Queja:** Expresión de insatisfacción, diferente de la apelación, presentada por una persona u organismo de inspección, relacionada con las actividades de dicho organismo, para la que se espera una respuesta. (NTC ISO/IEC 17020:2012)

**Atestación:** Emisión de una declaración, basada en una decisión tomada después de la revisión de que se ha demostrado que se cumplen los requisitos especificados. (NTC ISO/IEC 17000:2005)

**Inspección:** Examen de un producto, proceso, servicio o instalación o su diseño y determinación de su conformidad con requisitos específicos o, sobre la base del juicio profesional, con requisitos generales. (NTC ISO/IEC 17020:2012).

**Servicio:** Resultado de al menos una actividad realizada necesariamente en la interfaz entre el proveedor y el cliente, que generalmente es intangible. (NTC ISO/IEC 17020:2012).

**Queja y/o Apelación Procedente:** Toda manifestación de inconformidad relacionada con los servicios prestados o solicitados al organismo de Inspección.

**Queja y/o Apelación No Procedente:** Toda manifestación de inconformidad sin relación con las actividades desarrolladas por el Organismo de Inspección.

## 4. RESPONSABILIDADES

Para garantizar el tratamiento de las quejas y apelaciones de acuerdo a lo establecido en este procedimiento se establecen las siguientes responsabilidades:

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CODIGO: SIG-P02
	<b>QUEJAS Y APELACIONES</b>	VERSIÓN: 10
		FECHA DE APROBACIÓN: 13-01-2021
		Página 2 de 8

**Director Técnico y Coordinadores:**

- Tomar decisión sobre las quejas y apelaciones presentadas.
- Avalar respuestas a quejas siempre y cuando no esté impedido por ser objeto de la misma.
- Velar por el cumplimiento al procedimiento para el tratamiento de quejas y apelaciones.
- Mantener la confidencialidad de las quejas y apelaciones con los clientes, partes interesadas y de acuerdo a la política de confidencialidad de la empresa.
- Realizar investigación de las quejas y apelaciones siempre y cuando no esté impedido por ser objetos de las mismas.
- Custodiar la documentación que está bajo su cargo.

**Director de Calidad:**

- Realizar control y seguimiento de respuestas oportunas a los clientes de las quejas y apelaciones presentadas a la empresa.
- Velar por el cumplimiento al procedimiento para el tratamiento de quejas y apelaciones.
- Mantener la confidencialidad de las quejas y apelaciones con los clientes, partes interesadas y de acuerdo a la política de confidencialidad de la empresa.
- Custodiar la documentación que está bajo su cargo.
- Realizar seguimiento a la generación e implementación de las acciones tomadas por la empresa.

**Auxiliar Administrativo:**

- Recibir y registrar oportunamente las quejas y apelaciones presentadas a la empresa.
- Enviar respuesta oportuna de las quejas y apelaciones presentadas a la empresa.
- Cumplir con el procedimiento para el tratamiento de quejas y apelaciones.
- Mantener la confidencialidad de las quejas y apelaciones con los clientes, partes interesadas y de acuerdo a la política de confidencialidad de la empresa.
- Custodiar la documentación que está bajo su cargo.

**5. DESARROLLO DE ACTIVIDADES**

**5.1. PROCESO DE ATENCIÓN DE QUEJAS Y APELACIONES.**

Todas las quejas y apelaciones serán atendidas por la empresa de manera imparcial y confidencial.

Cuando la empresa deba por ley divulgar información confidencial o cuando esté autorizado por compromisos contractuales, el cliente o quien corresponda será notificado de la información proporcionada, salvo que esté prohibido por ley.

MSI informa a sus clientes, usuarios o cualquier parte interesada que lo solicite, que tiene la posibilidad de interponer quejas y apelaciones respecto a las actividades o servicios que presta la empresa, el procedimiento

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CODIGO: SIG-P02
	<b>QUEJAS Y APELACIONES</b>	VERSIÓN: 10
		FECHA DE APROBACIÓN: 13-01-2021
		Página 3 de 8

para recibir, atender y responder las quejas y las apelaciones se encuentra descrito en nuestra página web [www.montajesyservicios.com.co](http://www.montajesyservicios.com.co) y en las condiciones contractuales para la prestación del servicio.

A continuación, se describe como se realizará el proceso de atención de quejas y apelaciones:

### 5.1.1. RECEPCIÓN

**MONTAJES Y SERVICIOS DE INSPECCIÓN S.A.S.**, determinó los siguientes canales de recepción de quejas y apelaciones:

- Página web: [www.montajesyservicios.com.co](http://www.montajesyservicios.com.co)
- Vía telefónica: (+57 1) 7561269
- Correo electrónico: [servicliente@montajesyservicios.com.co](mailto:servicliente@montajesyservicios.com.co)
- De manera escrita o presencial en las oficinas de MSI

Así mismo, se cuenta con un auxiliar administrativo quien será la persona encargada de recibir cualquier queja y/o apelación interpuesta por los clientes y/o partes interesadas. Esta persona revisará de manera permanente las quejas y/o apelaciones que ingresen a diario, para dar tratamiento a las mismas de manera oportuna e idónea.

También se clasificarán como quejas procedentes y/o apelaciones aquellas encuestas de satisfacción donde el cliente presente inconformidad.


Si la queja o apelación se recibe de manera telefónica, el auxiliar administrativo solicitará a la persona que presenta la queja o apelación el nombre, datos de contacto y la descripción de los hechos que motivan la queja o apelación, y si cuenta con alguna evidencia que quiera suministrar.

En el caso de las quejas y/o apelaciones que se reciban por otros medios, el auxiliar administrativo deberá validar que vengan con la información clara y suficiente para dar tratamiento a esta, como: descripción de la queja o apelación, datos de contacto, soportes o evidencias de la queja o apelación.

Una vez recibida la queja y/o apelación siempre y cuando sea posible se le dará acuse de recibido por el medio que lo interpone y se le explicarán los tiempos de trámite y respuesta. Para ello MSI tiene establecido un tiempo no mayor a 10 días hábiles para realizar el trámite y dar la respuesta correspondiente.

Todas las quejas y/o apelaciones deberán registrarse en la “Base de Quejas y Apelaciones” SIG-P02-F01, donde se les asignará un número de consecutivo interno con el cual el quejoso o apelante podrá consultar posteriormente el estado de su reclamación.

**Nota:** Para el caso de las quejas y/o apelaciones que sean remitidas por entes de acreditación, certificación o gubernamentales, estas se reciben y se les dará el tratamiento de acuerdo a lo descrito en el presente procedimiento. Sin embargo, si los tiempos de las entidades antes mencionadas son diferentes a los establecidos por la empresa, MSI se ajustará a dichos procedimientos y tiempos para dar tratamiento y respuesta a las quejas o apelaciones trasladadas.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CODIGO: SIG-P02
	<b>QUEJAS Y APELACIONES</b>	VERSIÓN: 10
		FECHA DE APROBACIÓN: 13-01-2021
		Página 4 de 8

### 5.1.2. VALIDACIÓN

El auxiliar administrativo luego de escuchar y/o leer atentamente el relato de lo sucedido, identifica si es procedente o no la queja, teniendo en cuenta la información y soportes suministrados. Sin embargo, podrá apoyarse con la Coordinación Operativa o en su ausencia con la Dirección Técnica o Dirección de Proyectos (la que aplique de acuerdo al proceso), para confirmar si procede la queja.

Para toda apelación, el auxiliar administrativo deberá consultar con el Coordinador Operativo y/o la Dirección Técnica, validando todos los soportes con los que cuenta MSI de la inspección y/o servicio prestado y definir si procede o no.

Si la queja o apelación no es procedente, se informará vía correo electrónico al solicitante los motivos por el cual no procede dicha solicitud y se deja consignado en la base de quejas y apelaciones, la decisión tomada con la justificación correspondiente y la evidencia de dicha decisión.

Si la queja o apelación es procedente, el auxiliar administrativo continuara con el proceso de investigación y tramite dentro del término de diez (10) días hábiles. Así mismo, esta información deberá quedar consignada en la base de quejas y apelaciones.

### 5.1.3. INVESTIGACIÓN Y TRÁMITE

Una vez se define que la queja y/o apelación proceden, el auxiliar administrativo encargado de la gestión de quejas y apelaciones deberá analizar dicha queja y/o apelación para así clasificarla según tabla establecida por MSI y remitirla al área correspondiente para que esta realice la asignación del responsable de la investigación y/o trámite correspondiente.

Nº	CLASIFICACIÓN DE MOTIVO
1	INCUMPLIMIENTO CON EL HORARIO PROGRAMADO
2	CLIENTE NO ESTA DE ACUERDO CON EL RESULTADO DEL SERVICIO
3	DAÑOS DURANTE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO
4	COBROS ADICIONALES AL SERVICIO PRESTADO
5	DEMORA EN COMUNICAR A LA DISTRIBUIDORA EL RESULTADO DE LA VISITA
6	ACTITUD DEL INSPECTOR (AGRESIVO, AMENAZANTE, GROSERO)
7	CONDUCTA POCO ÉTICA (COBROS INDEBIDOS, SOBORNOS, CHANTAJES)

MONTAJES Y SERVICIOS DE INSPECCIÓN S.A.S, realizará una investigación de las quejas y apelaciones recibidas, corroborando y analizando las circunstancias y la información recopilada en cada caso que esté relacionada con la queja y/o apelación.

Las quejas que correspondan al área administrativa serán investigadas y tramitadas por el Coordinador Operativo en conjunto con el auxiliar administrativo, la Dirección Técnica o Dirección de Proyectos (de acuerdo al proceso que aplique), o en su defecto el Director de Calidad siempre y cuando no se encuentren involucrados en el proceso que dio origen a la queja.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CODIGO: SIG-P02
	<b>QUEJAS Y APELACIONES</b>	VERSIÓN: 10
		FECHA DE APROBACIÓN: 13-01-2021
		Página 5 de 8

Aquellas quejas y apelaciones que correspondan a la prestación del servicio, dicha investigación estará a cargo del supervisor y/o coordinador operativo, siempre y cuando no se encuentren involucrados en el proceso que dio origen a la queja o apelación, para que de esta manera se tomen las acciones apropiadas de manera independiente e imparcial.

De ser necesario el auxiliar administrativo agendará una visita adicional con el cliente para verificar que el servicio se haya realizado dando cumplimiento a los procedimientos de la empresa y a la normatividad vigente aplicable, esta visita la realizará el supervisor o el coordinador operativo, siempre y cuando no se encuentren involucrados en el proceso que dio origen a la queja o apelación.

Al predio inspeccionado deberá asistir un Supervisor que no se encuentre involucrado en las actividades de inspección y/o servicio que dieron origen a la queja o apelación, o en su defecto el Coordinador Operativo, quien realizará una evaluación y análisis de lo ocurrido diligenciando el formato SIG-P02-F02 “Informe de Atención de Quejas y Apelaciones” y se realizará un control de calidad utilizando el formato de Supervisión.

Toda queja y/o apelación deberá contar con las evidencias suficientes para poder una poder tomar una decisión al respecto.

#### **5.1.4. DECISIÓN**

El Coordinador Operativo en conjunto con el auxiliar administrativo o en su ausencia el Director Técnico / Director de Proyectos, tomará las decisiones y acciones pertinentes relacionadas con las quejas y/o apelaciones, dicha decisión estará basada en los procedimientos de la empresa y en la normatividad vigente, para que de esta manera se emita un juicio técnico adecuado, deberán quedar registradas en el formato SIG-P02-F02 “Informe de Atención de Quejas y Apelaciones”.


En el caso de que el Coordinador Operativo no pueda tomar la decisión por la complejidad de la Queja y/o Apelación como (Jurídica, Técnica, Controversias o conflictos que pueda haber entre las partes) entre otras, la decisión será tomada por el Director Técnico / Director de Proyectos (de acuerdo al proceso que aplique), siempre y cuando se requiera se cuenta con el apoyo del área de Calidad.

La empresa deberá tomar las acciones pertinentes, (correcciones) inmediatas cuando corresponde a la ejecución del servicio, en el momento de la investigación y validación en el predio, estas acciones deberán quedar registradas en el formato SIG-P02-F02 “Informe de Atención de Quejas y Apelaciones”.

Así mismo, toda acción y decisión que se realice para el tramite de la queja y/o apelación se dejará dentro de la base de quejas y apelaciones.

#### **5.1.5. RESPUESTA**

La respuesta a las quejas y/o apelaciones podrá ser de manera escrita bien sea por correo electrónico o correo certificado, según sea el caso dejando registro en la base de quejas y apelaciones, para las apelaciones en los casos que aplique se entregan las evidencias de la investigación y un informe de resultados de la misma.

 <b>MONTAJES Y SERVICIOS DE INSPECCIÓN S.A.S.</b>	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CODIGO: SIG-P02
	<b>QUEJAS Y APELACIONES</b>	VERSIÓN: 10
		FECHA DE APROBACIÓN: 13-01-2021
		Página 6 de 8

En el caso de que los clientes o partes interesadas que radicaron la queja o apelación no se encuentren de acuerdo con la acción propuesta y decisión tomada por la empresa, se les informará que podrán acudir a los entes de control y vigilancia correspondientes.

#### **5.1.6. CIERRE**

Para el cierre de las quejas y apelaciones, se tendrá en cuenta que se hayan llevado a cabo las decisiones o acciones tomadas por parte de MONTAJES Y SERVICIOS DE INSPECCIÓN S.A.S, relativas a las quejas y apelaciones procedentes, teniendo como soporte todos los registros levantados en la investigación, la respuesta de la decisión tomada enviada al cliente, el cumplimiento a los compromisos adquiridos con el cliente o partes interesadas y cuando apliquen los formatos de supervisión que corresponda, estos documentos deberán ser entregados al auxiliar administrativo encargado de la gestión de quejas y apelaciones para que realice el respectivo cierre.


Se dará por cerrada la queja y/o apelación, si el quejoso o apelante después de tres días hábiles de haber recibido la respuesta por parte de MSI, no presentan ninguna inconformidad frente al trámite o respuesta dada. Siempre y cuando sea posible se podrá notificar al quejoso o apelante el cierre del proceso de tratamiento de la queja / apelación.

#### **5.2. OTROS REQUERIMIENTOS**

En el caso de llegarse a presentar otro tipo de requerimientos (derechos de petición, demandas, entre otros), estos serán tratados de la siguiente manera:

- Al momento de recibirlos se registran en la base de quejas y apelaciones, para darle un consecutivo y dar el tratamiento correspondiente.
- Estos serán entregados directamente a la dirección de calidad, quien se encargará de revisar y validar la información consignada en el requerimiento, para así poder apoyarse con el área correspondiente al que le aplique.
- Los tiempos que se tomarán para dar respuesta y tratamiento, son los designados en el presente procedimiento para quejas y apelaciones, sin embargo, si estos tiempos difieren con los establecidos por ley, MSI ajustará el proceso de tratamiento y respuesta de acuerdo a lo que la ley lo demande.
- Se realiza el análisis del requerimiento y se procede a reunir toda la evidencia necesaria para dar la respuesta correspondiente.
- En caso de requerirse, se involucrará al área jurídica para dar respuesta al requerimiento bajo los términos de ley que correspondan.
- Toda respuesta será revisada y validada por la gerencia, antes de ser entregada. Ninguna respuesta a estos requerimientos irá sin el visto bueno de la gerencia.

Una vez culminado el proceso de tratamiento y respuesta del requerimiento, este será almacenado y archivado tanto de manera digital como física, por la auxiliar administrativa encargada.

 <b>MONTAJES Y SERVICIOS DE INSPECCIÓN S.A.S.</b>	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CODIGO: SIG-P02
	<b>QUEJAS Y APELACIONES</b>	VERSIÓN: 10
		FECHA DE APROBACIÓN: 13-01-2021
		Página 7 de 8

### 5.3. SEGUIMIENTO MANTENIMIENTO Y MEJORA

MONTAJES Y SERVICIOS DE INSPECCIÓN S.A.S, clasificará y analizará todas las quejas y apelaciones presentadas mediante el formato SIG-P02-F01 “Base de Datos Quejas y Apelaciones”, con el fin de identificar de manera sistemática su recurrencia, y problemas aislados, tomando las acciones correctivas que permitan eliminar o mitigar su causa de raíz.

Se dará a conocer en los comités de gerencia los indicadores de Quejas y Apelaciones, donde se definirán las respectivas acciones y oportunidades de mejora.


Como medida de control todas las solicitudes que ingresen por medio de la página Web, se replicaran a un correo adicional que se encontrara en custodia de la Dirección de calidad ya que de esta manera se mitiga el riesgo en la pérdida de información y por consiguiente en el incumplimiento de estas solicitudes, quejas y apelaciones.

### 6. DOCUMENTOS Y FORMATOS DE REFERENCIA

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	TIEMPO DE RETENCIÓN		UBICACIÓN
		ARCHIVO ACTIVO	ARCHIVO INACTIVO	
SIG-P02-F01	Base de datos Quejas y apelaciones	5 años	5 años	Sistema Integrado de Gestión
SIG-P02-F02	Informe de atención de quejas y apelaciones	5 años	5 años	Sistema Integrado de Gestión
SIG-P04-F02	Base acciones correctivas y preventivas	5 años	5 años	Sistema Integrado de Gestión
ISO/IEC 17020:2012	Criterios generales para la operación de varios tipos de organismos de inspección	Vigente	2 años	Sistema Integrado de Gestión
ISO 9001:2015	Sistemas de gestión de la calidad – Requisitos	Vigente	2 años	Sistema Integrado de Gestión
ISO 45001:2018	Sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo	Vigente	2 años	Sistema Integrado de Gestión
OHSAS 18001:2007	Sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo	Vigente	2 años	Sistema Integrado de Gestión

### 7. HISTÓRICO DE VERSIÓN

VERSIÓN	FECHA	MOTIVO
00	26/12/2011	Emisión Original.
01	21/01/2013	Inclusión párrafo 3 en el numeral 3.3 e.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CODIGO: SIG-P02
	<b>QUEJAS Y APELACIONES</b>	VERSIÓN: 10
		FECHA DE APROBACIÓN: 13-01-2021
		Página 8 de 8

VERSIÓN	FECHA	MOTIVO
02	24/07/2014	Modificación numeral 3.1, 3.2 y 3.4. Inclusión numeral 5. Cambio de cargo "Auxiliar de Operaciones" por "Auxiliar Administrativo".
03	14/08/2014	Modificación numeral 3.1, 3.2 y 3.4.
04	07/01/2015	Se incluyen y actualizan términos y definiciones. Se incluye lo dispuesto en la NTC 17020:2012 numeral 7.5 y 7.6 Se realiza una revisión general del documento y cambios de forma.
05	27/07/2015	Se actualiza razón social y nuevo formato. Se actualiza formato P-UTI-07-F01 "Supervisión Para Inspecciones De Instalaciones Para Suministro De Gas"
06	11/11/2015	Se establece de una manera clara la definición de apelación en el numeral 3. Definiciones.
07	15/06/2017	Se incluye último párrafo del numeral 4.2.1 Se incluye tabla de clasificación numeral 4.2.3 Se realiza una revisión general del documento y cambios de forma.
08	06/05/2020	Se realiza actualización de razón social. Se realiza cambio en general del documento.
09	01/09/2020	Se realiza actualización de imagen corporativa.
10	13/01/2021	Se realiza actualización del numeral 2 Alcance, donde se le da cobertura al documento para las actividades desarrolladas en el entorno nacional.

## 8. CONTROL DE DOCUMENTOS

VERSIÓN 10					
Modificó	Fecha	Revisó	Fecha	Aprobó	Fecha
Carolina Ortega G.	2021-01-12	Rafael Urrego	2021-01-13	Nelson Ramos	2021-01-13
Dirección de Calidad		Director Técnico		Gerente	
