 MONTAJES Y SERVICIOS DE INSPECCIÓN S.A.S.	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CODIGO: SIG-P02
	QUEJAS Y APELACIONES	VERSIÓN: 11
		FECHA DE APROBACIÓN: 23-12-2022
		Página 1 de 9

1. OBJETIVO

Este procedimiento tiene como objetivo establecer las disposiciones internas para el adecuado tratamiento de las quejas y apelaciones de los clientes u otras partes interesadas (ejemplo: Comunidad y entes reguladores), relativas a la prestación de sus servicios, con el fin de garantizar que se les atienda oportuna y satisfactoriamente y se inicien las acciones necesarias para evitar que vuelvan a presentarse.

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. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Apelación: Solicitud del usuario o cliente objeto de evaluación de la conformidad al organismo de evaluación de la no conformidad o al organismo acreditado de reconsiderar la decisión que tomó en relación con el resultado emitido.

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.

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.

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.

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.

Servicio: Resultado de al menos una actividad realizada necesariamente en la interfaz entre el proveedor y el cliente, que generalmente es intangible.

Trazabilidad: Aptitud para rastrear la historia, aplicación o localización de un servicio, por medio de identificaciones registradas.

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
	QUEJAS Y APELACIONES	VERSIÓN: 11
		FECHA DE APROBACIÓN: 23-12-2022
		Página 2 de 9

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
	QUEJAS Y APELACIONES	VERSIÓN: 11
		FECHA DE APROBACIÓN: 23-12-2022
		Página 3 de 9

para recibir, atender y responder las quejas y las apelaciones se encuentra descrito en nuestra página web www.montajesyservicios.com.co y en las condiciones contractuales para la prestación del servicio.

A continuación, se describe cómo 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
- Vía telefónica: (+57 1) 7561269
- Correo electrónico: servicliente@montajesyservicios.com.co
- De manera escrita o presencial en las oficinas de MSI

Cualquier usuario u otras partes interesadas, que genere una queja o apelación, según aplique, por vía telefónica, correo electrónico, correo certificado, carta remisoría o personalmente, será recibida por el Auxiliar Administrativo e informar al Coordinador de Proyecto si se trata del servicio o al Director De Calidad si se refiere a temas de seguridad y salud ocupacional en el trabajo.


Al recepcionar las quejas y apelaciones deben ser registradas en la SIG-P02-F01 Base de Quejas y Apelaciones, asignando tres letras indicando el centro de trabajo, un número consecutivo de dos dígitos acompañado de los dos últimos dígitos del año en curso (Ej.: MDE / 01 / 23 para indicar Medellín, es la primera queja recibida en el año 2023).

CENTRO DE TRABAJO	ABREVIATURA	CONSECUTIVO
Cartagena	CTG	CTG / 01 / 23
Sincelejo	SLJ	SLJ / 01 / 23
Medellín	MDE	MDE / 01 / 23
Altas Bogotá	ABG	ABG / 01 / 23
Altas Cundiboyacense	ACB	ACB / 01 / 23
RPO Bogotá	RBG	RBG / 01 / 23
RPO Cundiboyacense	RCB	RCB / 01 / 23

Además, indicando el nombre del Cliente u otras partes interesadas, los datos del servicio u orden de servicio, el responsable de su recepción, la fecha y registra la descripción de la queja o apelación.

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

Una vez recibida la queja y/o apelación siempre y cuando sea posible se le dará acuso 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.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CODIGO: SIG-P02
	QUEJAS Y APELACIONES	VERSIÓN: 11
		FECHA DE APROBACIÓN: 23-12-2022
		Página 4 de 9

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.

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 (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.

Nota: En caso que la Coordinación Operativa y Dirección Técnica tengan dudas sobre las procedencias de la queja y/o apelación por la información suministrada por el quejoso o apelante, se programará visita en campo para aclarar los hechos y definir si procede o no procede la queja o apelación.


Si la queja o apelación no es procedente, se informará vía correo electrónico, telefónico o por el mismo medio de recepción al solicitante los motivos por el cual no procede dicha solicitud y se deja consignado en la SIG-P02-F01 Base de Quejas y Apelaciones, la decisión tomada con la justificación correspondiente y la evidencia de dicha decisión si aplica.

Si la queja o apelación es procedente, el auxiliar administrativo continuará con el proceso de investigación y trámite dentro del término de diez (10) días hábiles. Así mismo, esta información deberá quedar consignada en la SIG-P02-F01 Base de Quejas y Apelaciones y en caso de realizar visita en campos se diligenciará el formato SIG-P02-F02 Informe de atención quejas y apelaciones.

5.1.3. INVESTIGACIÓN Y TRÁMITE

Una vez se define que la queja y/o apelación procede, 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 remitir 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 está de acuerdo con el resultado del servicio

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CODIGO: SIG-P02
	QUEJAS Y APELACIONES	VERSIÓN: 11
		FECHA DE APROBACIÓN: 23-12-2022
		Página 5 de 9

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)

MSI 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.

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 al predio inspeccionado, al cual, 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 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, 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 (de acuerdo al proceso que aplique), siempre y cuando se requiera se cuenta con el apoyo de la Dirección de Calidad.

La empresa deberá tomar las acciones pertinentes, (correcciones) inmediatas cuando corresponda 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

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CODIGO: SIG-P02
	QUEJAS Y APELACIONES	VERSIÓN: 11
		FECHA DE APROBACIÓN: 23-12-2022
		Página 6 de 9

decisión que se realice para el trámite 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, correo certificado, vía telefónica o por el mismo medio de recepción, 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.

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 MSI, 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 aplique 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 cliente después de tres días hábiles de haber recibido la respuesta por parte de MSI, no presenta 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 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 involucra al área jurídica para dar respuesta al requerimiento bajo los términos de ley que correspondan.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CODIGO: SIG-P02
	QUEJAS Y APELACIONES	VERSIÓN: 11
		FECHA DE APROBACIÓN: 23-12-2022
		Página 7 de 9

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.

5.3. CONTROL, SEGUIMIENTO 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 darán a conocer en los comités mensuales de gerencia los resultados de indicadores de Quejas y Apelaciones, donde se definirán las respectivas acciones y oportunidades de mejora en caso que se requiera.

Como medida de control todas las solicitudes que ingresen por medio de la página Web, se replicará a un correo adicional que se encontrara en custodia de la Dirección de calidad ya que de esta manera se mitigará 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-P02-F03	Radicación 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

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CODIGO: SIG-P02
	QUEJAS Y APELACIONES	VERSIÓN: 11
		FECHA DE APROBACIÓN: 23-12-2022
		Página 8 de 9


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.
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.
11	23/12/2022	Se realiza actualización general del procedimiento.

8. CONTROL DE DOCUMENTOS

VERSIÓN 11					
Modificó	Fecha	Revisó	Fecha	Aprobó	Fecha
Yuliana Herrera	2022-12-23	Wilson Carranza	2022-12-23	Nelson Ramos	2022-12-23
Dirección de Calidad		Dirección Técnica		Gerente	

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CODIGO: SIG-P02
	QUEJAS Y APELACIONES	VERSIÓN: 11
		FECHA DE APROBACIÓN: 23-12-2022
		Página 9 de 9

		
---	--	---