

POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES

Políticas del tratamiento de quejas

- Es responsabilidad del Coordinador del SG-OIN dar respuesta oportuna a las quejas presentadas por los clientes dentro de los plazos establecidos.
- Todas las quejas presentadas por los clientes a través de los diferentes medios (atención personalizada, por escrito, teléfono, Web), deberán ser registradas y tratadas.
- Todas las quejas deberán ser clasificadas y analizadas para identificar problemas y tendencias sistemáticas, recurrentes y de incidencia puntual, con el propósito de eliminar sus causas e identificar oportunidades de mejora.
- El cliente deberá recibir en todos los casos, respuesta a su queja en un plazo no mayor a 10 días hábiles después del acuse de recibido.
- Todas las quejas deberán ser tratadas de forma equitativa, objetiva e imparcial garantizando la confidencialidad de la información de la persona o empresa que interpone la queja.
- El proceso de quejas no tiene ningún costo, para quien interpone la queja.
- El organismo de inspección debe ser responsable de todas las decisiones a todos los niveles del proceso de tratamiento de quejas y apelaciones.

Políticas del tratamiento de apelaciones

- Es responsabilidad del Coordinador del SG-OIN velar porque se dé respuesta oportuna a las apelaciones formuladas por los clientes dentro de los plazos establecidos.
- El proceso de apelaciones debe realizarse de forma imparcial, en este sentido, el personal involucrado no podrá participar en la toma de decisiones del proceso de tratamiento de apelaciones, sin embargo, en caso de considerarse necesario podrá participar con voz, pero sin voto.
- El OIN cuenta con un comité de apelaciones para analizar las apelaciones presentadas
- El plazo máximo para interponer apelaciones es 10 días hábiles posteriores a la entrega del informe de inspección
- El OIN enviará al cliente la respuesta a su apelación en un plazo no mayor a 10 días hábiles después del acuse de recibido.
- El proceso de apelaciones no tiene ningún costo para el apelante.
- Las apelaciones solo podrán ser interpuestas por personas o empresas que se les prestó el servicio de evaluación de la conformidad.
- Contra las decisiones que adopte el Comité de Apelación no procede nueva apelación.

PROCEDIMIENTO PARA INTERPONER QUEJAS Y APELACIONES DEL ORGANISMO DE INSPECCIÓN (OIN)

Recepción de las quejas y apelaciones

Las formas establecidas por el OIN para la recepción de quejas son:

- Telefónicamente.
- Por medio del diligenciamiento del formato que puede descargar de la página web.
- Por medio de carta escrita enviada a las instalaciones del OIN.
- Por medio de correo electrónico oi.imedoilsas@gmail.com.

El tiempo para poner quejas y apelaciones es máximo 10 días hábiles posterior a la entrega del informe.

Validez de la queja y/o apelación

El OIN analizará lo siguiente

- Que se haya presentado en los tiempos estipulados por el OIN.
- Que la información contenida sea real.
- Que cuenten con un sustento sobre la insatisfacción en particular que origina la queja / apelación.
- Que su sustento sea justificado o la justificación sea válida como, por ejemplo: no es válido: "No me parece que deba pagar el desplazamiento del ingeniero".

Investigación

El personal del OIN realiza una investigación del motivo que dio origen a la queja /apelación, evaluando el proceso (s) y la (s) persona (s) que estuvieron involucradas. Igualmente se verifica toda la documentación concerniente del servicio que pueda aportar información para dar respuesta.

Definir actividades para la solución

El personal del OIN define las actividades para dar solución, asignando actividades, responsables de ejecución y fecha límite.

Seguimiento, cierre y comunicación

El periodo máximo para enviar respuesta al cliente es de 10 días hábiles, contados a partir de la recepción del recurso, las quejas podrán ser respondidas por correo electrónico o correo certificado según se considere necesario.