

1. Objetivo

Establecer el proceso que debe seguirse para el recibimiento, evaluación y toma de decisiones de las quejas y apelaciones que se hagan sobre la evaluación de la conformidad.

2. Definiciones

2.1.1 Apelación: Solicitud del proveedor o del Cliente del servicio de evaluación de la conformidad de reconsiderar una decisión sobre el otorgamiento, mantenimiento, extensión, reducción de una certificación

2.1.2 Quejas sobre el servicio: expresión de insatisfacción sobre la calidad del servicio no relacionada con las actividades de evaluación (por ejemplo demora, tratamiento descortés).

2.1.3 Disputas: Demanda es una situación en la cual dos o más individuos, o en su defecto diferentes grupos, que presentan intereses contrapuestos, ingresan en un escenario de confrontación, de oposición mutua, que puede llevar a una demanda.

3. Desarrollo

El procedimiento asegura que las quejas y apelaciones de los clientes u otra parte interesada sean recibidas y consideradas de manera imparcial e independiente, por parte de ACERT S.A. de forma que se resuelvan con equidad garantizando un tratamiento no discriminatorio.

En el caso de no ser resueltos favorablemente para el cliente u otra parte interesada, ACERT S.A. indicará al titular las razones por la cual sostiene la decisión tomada, sustentándola con evidencias concretas.

ACERT S.A, informa a sus clientes u otra parte interesada a través de las condiciones generales del servicio INS-2 que tiene a disposición el procedimiento de quejas y apelaciones, para el caso del que el cliente o la otra parte interesada necesite hacer uso de ello o través de la página Web www.acertsa.com.

ELABORADO POR: Dirección técnica	REVISADO POR: Dirección técnica	APROBADO POR: Gerencia
Fecha: Sep/2018	Fecha: Sep/2018	Fecha: Sep/2018

3.1 Procedimiento

3.1.1 Quejas

a. Recepción de la queja

La queja se podrá recibir por escrito, por teléfono, por correo electrónico o utilizando el formato Formulación de queja y apelaciones o mediante el link dispuesto en la página web <http://acertsa.com/formulario-queja-apelacion>

La dirección de inspecciones diligenciará el formato FTO-IGC-8-3 donde dejará registro de la queja.

La dirección de inspecciones notificara al cliente la confirmación de la recepción de la queja por correo electrónico.

El director de inspecciones debe confirmar si está relacionado con las actividades de inspección de ascensores, si así deberá darle trámite como una queja para darle respuesta al cliente. Si no está relacionada con las actividades de inspección deberá informarle al cliente y direccionarla al área encargada.

b. Evaluación de la queja

La queja será investigada y evaluada y se dejará registro en el formato **FTO-IGC-8-3** informe de revisión y decisión de sobre una queja o apelación.

En la página web de Acert se visualiza el procedimiento de apelaciones mediante el ingreso al siguiente link:

<http://acertsa.com/apelaci%C3%B3n-en-inspecci%C3%B3n>

c. Decisión

La decisión será tomada por personas que no hayan participado en las actividades de inspección que dieron origen a la queja.

La decisión será tomada por el gerente basado en el informe **FTO-IGC-8-3** realizado por el director de inspecciones.

d. Carta de Resultados

ACERT deberá emitir respuesta formal al cliente de las quejas dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha recepción.

3.1.2 Apelaciones

a. Recepción de la apelación

La apelación debe ser presentada por escrito utilizando el formato Formulación de queja y apelaciones mediante el link dispuesto en la página web <http://acertsa.com/formulario-queja-apelacion>

La dirección de inspecciones diligenciará el formato FTO-IGC-8-3 donde dejará registro de la apelación

La dirección de inspecciones notificará al cliente la confirmación de la recepción de la apelación por correo electrónico.

b. Evaluación de la apelación

La apelación será revisada y evaluada por el director de Calidad y dejará registro en el formato **FTO-IGC-8-3** informe de revisión y decisión de sobre una queja o apelación.

c. Decisión de la apelación

La decisión será tomada por personas que no hayan participado en las actividades de inspección que dieron origen a la apelación.

La decisión será tomada por el director de calidad junto con el director de inspecciones basado en el informe **FTO-IGC-8-3** realizado por el director de inspecciones.

d. Carta de Resultados

ACERT deberá emitir respuesta formal al cliente de las quejas dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha recepción el formato Carta de resultado del tratamiento a una queja **FTO-IGC-8-4**.

e. Cuando el resultado de la apelación es favorable para el cliente se aplicará el procedimiento para acciones correctivas y preventivas MLS- 09

NOTA: ACERT es responsable de todas las decisiones a todos los niveles del tratamiento de quejas y apelaciones.

DOCUMENTO	VERSION	CAMBIO	FECHA DEL CAMBIO	APROBADO POR
IGC-8	2	<p>Se modificó los siguiente:</p> <p>a. Recepción de la queja</p> <p>La queja debe ser presentada por escrito utilizando el formato Formulación de queja y apelaciones FTO-SGC-08-1 o mediante el link dispuesto en la página web http://acertsa.com/formulario-queja-apelacion</p> <p>La dirección de inspecciones diligenciará el formato FTO-IGC-8-3 donde dejará registro de la queja. La dirección de inspecciones notificara al cliente la confirmación de la recepción de la queja por correo electrónico.</p> <p>El director de inspecciones debe confirmar si está relacionado con las actividades de inspección de ascensores, si así deberá darle trámite como una queja para darle respuesta al cliente. Si no está relacionada con las actividades de inspección deberá informarle al cliente y direccionarla al área encargada.</p>	30/SEP/2016	DIEGO BARRIOS
IGC-8	3	<p>Se Incluye:</p> <p>En la página web de Acert se visualiza el procedimiento de apelaciones mediante el ingreso al siguiente link: http://acertsa.com/apelaci%C3%B3n-en-inspecci%C3%B3n</p>	03/09/2018	DIEGO BARRIOS

IGC-8	Cuarta	Se Incluye en la Recepción de la queja podrá recibirse por escrito, por teléfono o por correo electrónico.	16/04/2020	DIEGO BARRIOS