ITCertifica S.A.S Inspecciones Técnicas y Certificaciones	GRÁFICO **FLUJOGRAMA PARA EL MANEJO DE APELACIONES**	Código: ITC-GR-AP-01 Vigencia: 2023-05-16 Página: 1 de 1

Proceso central | Actividad | Decisión | Responsable | Actividad que incluye documento

INICIO

Radicación → **CLIENTE** → Manifiesta su inconformidad, diligenciando el formato **ITC-FO-AP** «formato *Apelación*», Dispuesto para esto o radica La apelación de manera escrita en nuestras oficinas principales Dirección Calle 17 N°9-33. o a través de los correos electrónicos contacto@itcertifica.com; calidaditcertifica@gmail o direcciónccomercial@itcertifica.com.

¿La solicitud se realiza de manera escrita? → **EJECUTIVO COMERCIAL**

NO → Indica este procedimiento, para que el cliente haga uso del recurso de apelación y diligencie el formato con el fin de dejar la evidencia → Radicación

SI

RECEPCIÓN → **EJECUTIVO COMERCIAL** → Recibe solicitud por cualquiera de los medios antes mencionados y garantiza que esta solicitud sea recepcionada por departamento el responsable del tratamiento de la apelación.

Revisión incial → **ASISTENTE DE CALIDAD** → Validar la información de la apelación recibida. Para que la apelación sea válida debe contener como mínimo los siguientes datos:
Código del servicio
Nombre de la instalación o propietario.
No conformidad que está apelando con el requisito normativo que le aplique.

VALIDACIÓN → **ASISTENTE DE CALIDAD** → Revisa el registro, determina y confirma si la apelación está relacionada con las actividades de inspección del servicio prestado al cliente, esto lo hará validando el código de servicio o contrato con el Organismo de inspección

NO → Devuelve la solicitud → Radicación

SI

¿La información es clara? → **ASISTENTE DE CALIDAD DIRECTOR TÉCNICO**

NO → Genera una comunicación directa con el cliente para corroborar la información y de esta manera continuar con el procedimiento correspondiente → **¿Se confirma apelación?**

SI → Revisión detallada

NO → Realiza procedimiento correspondiente → **FIN**

SI

Revisión detallada → **DIRECTOR TÉCNICO** → Realiza una revisión detallada de la solicitud recibida con el fin de confirmar que corresponde a una apelación.

Identificación → **ASISTENTE DE CALIDAD** → Realiza la identificación de la apelación dentro del proceso de quejas y apelaciones asignando consecutivo interno de radicado

Confirmación → **ASISTENTE DE CALIDAD** → Confirma el recibido al cliente a través de correo electrónico o por medio físico, informa el número de radicado, e inicio del tratamiento de la Apelación teniendo en cuenta los tiempos de respuesta establecidos:
(15) para dar respuesta a Apelaciones que se pueden tratar internamente.
(30) para dar respuesta a Apelaciones que requieren consultas a entes de control externos.

INVESTIGACIÓN → **ASISTENTE DE CALIDAD DIRECTOR TÉCNICO** →

- Identificación del proceso en donde se interpone la queja.
- Identificación del servicio.
- Inspector asignado
- Alcance contratado
- Fecha de inspección
- No Conformidades detectadas,
- Fecha del envió del informe o fecha en que se emitió el dictamen.
- Los tiempos empleados en las etapas del proceso aplicables.

Comunicación → **ASISTENTE DE CALIDAD** → Comunica al o los dueños de proceso(s) involucrado(s), los datos anteriormente indicados, y lo expresado por el cliente para que este haga la correspondiente verificación y se evalué lo que sucedió con el servicio apelado.

Verificación y evaluación → **DIRECTOR TÉCNICO** → Verifica y evalúa lo que sucedió con el servicio.

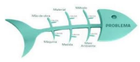
DECISIÓN → **ASISTENTE DE CALIDAD** → Clta a Comité Técnico al cual asiste Gerente, responsable del área de Calidad, Director Técnico e Inspector si se requiere; documenta mediante formato **ITC-FO-AT** Acta de reunión.

Discusión → **COMITÉ TÉCNICO** → Evalúan las causas con el fin de determinar las causas que generaron la apelación

¿Se determinaron las causas? → **COMITÉ TÉCNICO**

NO → Solicita el acompañamiento de un experto técnico para determinar si la apelación procede o no procede. → Discusión

SI



¿Surge SAM – SAP O SAC? → **DUEÑO DEL PROCESO**

SI → Determina si se requiere implementar alguna acción; documenta mediante formato y cumple actividades establecidas. → Realiza procedimiento correspondiente → **FIN**

NO

Respuesta → **ASISTENTE DE CALIDAD** → Da respuesta al cliente mediante oficio, de acuerdo con decisiones tomadas en Comité Técnico teniendo en cuenta si la apelación procede o no; informa el paso a seguir con dicha apelación y las razones de la decisión.

¿Intervención adicional? → **PROFESIONAL EN DERECHO**

SI → Se reúne con el responsable del proceso involucrado y con el responsable del área de Calidad para estudiar nuevamente el caso y reevaluar la respuesta; esta respuesta tendrá la firma del abogado. → Respuesta

NO

SEGUIMIENTO → **ASISTENTE DE CALIDAD** → Realiza seguimiento a la apelación hasta cerrar el caso, a través de llamadas telefónicas o correos electrónicos.

¿Apelación solucionada? → **ASISTENTE DE CALIDAD**

NO → SEGUIMIENTO

SI

CIERRE DE LA APELACIÓN → **ASISTENTE DE CALIDAD** → Archiva el caso con número de consecutivo asignado antes y con todos los soportes del tratamiento de la apelación.

FIN