IT Certifica S.A.S. Inspecciones Técnicas y Certificaciones	GRÁFICO	Código: ITC-GR-QJ-01
	FLUJOGRAMA PARA EL MANEJO DE QUEJAS	Vigencia: 2023-05-16
		Página: 1 de 1

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

INICIO

Radicación — **CLIENTE**

Manifiesta su inconformidad, diligencia el formato ITC-FO-SC «Encuesta de Satisfacción al Cliente», también puede expresar su inconformidad verbalmente, la cual será registrada por el ejecutivo comercial en el formato correspondiente. Radica el documento 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 o comunicarse con los siguientes números telefónicos 3115990784/ 3103413517.

¿Solicitud realizada por el contratista? — **EJECUTIVO COMERCIAL**

NO → En caso de que, la persona que realiza la solicitud, no es el propietario o responsable de la construcción, sino que es un tercero, se debe solicitar autorización al propietario o responsable para poder brindar algún tipo de información. → 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 queja

Revisión incial — **ASISTENTE DE CALIDAD**

Inicialmente verifica que se trate de una queja; de acuerdo con lo descrito en la solicitud recibida

¿Es una queja? — **ASISTENTE DE CALIDAD**

NO → Realiza procedimiento correspondiente → **FIN**

SI

VALIDACIÓN — **ASISTENTE DE CALIDAD**

Revisa el registro, determina y confirma si la queja 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 queja?**

SI → Identificación

NO → Realiza procedimiento correspondiente → **FIN**

SI

Identificación — **ASISTENTE DE CALIDAD**

Realiza la identificación de la queja 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 Queja teniendo en cuenta los tiempos de respuesta establecidos:
(15) para dar respuesta a las PQRS´s que solo requieran información.
(30) para dar respuesta a PQRS´s que requieran consultas a entes externos.

INVESTIGACIÓN — **ASISTENTE DE CALIDAD**

Recolecta de las evidencias mínimas o datos del servicio (según aplique), enfocándose en lo manifestado por el cliente

Comunicación — **ASISTENTE DE CALIDAD**

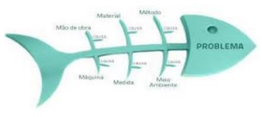
Comunica al o los dueños de proceso(s) involucrado(s), los datos anteriormente indicados, y lo expresado por el cliente para que este haga la correspondiente verificación y se evalué lo que sucedió con el servicio.

Verificación y evaluación — **DUEÑO DEL PROCESO**

Verifica y evalúa lo que sucedió con el servicio.

DECISIÓN — **ASISTENTE DE CALIDAD**

Cita al Gerente, a un representante del Dpto. Técnico y Comercial que no hayan participado en el proceso; se discute la decisión o respuesta que se le dará a la queja; documenta mediante formato **ITC-FO-AT** Acta de reunión.



Discusión — **CITADOS A REUNIÓN**

Evalúan las causas que originaron la Queja; definen el tratamiento y elaboran oficio de respuesta al cliente; Si aplica se definen SAM-SAP-SAC diligenciando el formato **ITC-FO-SA** «Solicitud Acción correctiva/preventiva y/o de mejora»

Respuesta — **ASISTENTE DE CALIDAD**

Da respuesta al cliente mediante oficio, indicando además, el análisis realizado y las acciones a tomar por parte del Organismo de Inspección.

¿SAM – SAP O SAC? — **ASISTENTE DE CALIDAD**

SI → Realiza seguimiento a cualquier acción a tomar en caso de que se haya definido y documentado. Realiza seguimiento al cumplimiento de actividades establecidas. → **SEGUIMIENTO**

NO

SEGUIMIENTO — **ASISTENTE DE CALIDAD**

Realiza seguimiento a la Queja hasta cerrar el caso, verificando la satisfacción expresa de la misma o si se produce el desistimiento del mismo, a través de llamadas telefónicas o correos electrónicos.

¿Queja solucionada? — **ASISTENTE DE CALIDAD**

NO → **SEGUIMIENTO**

SI

CIERRE DE LA QUEJA — **ASISTENTE DE CALIDAD**

Archiva el caso con número de consecutivo asignado antes y con todos los soportes del tratamiento de la queja.

FIN