



CANALES PARA RADICAR PQRS Y APELACIONES

- A través de SIG ISWO en el link <http://www.sigiswo.com/portal/> o por Código QR.
- En la sede principal del organismo de inspección, dirección Calle 17 N° A 33, Soledad - Bogotá o puntos de recepción de información en donde el ejecutivo comercial recibe la solicitud y la ingresa en SIG ISWO a informarle al procedimiento para radicarla directamente en SIG ISWO.
- En los correos electrónicos: contacto@certifica.com; calidad@certifica.com
- O líneas telefónicas 310 341 3517, 313 208 7453 donde le indicarán el proceso a seguir.
- A través de nuestra página Web www.itcertifica.com/qa, ingresando la pestaña de "PQRS Y APELACIONES" y diligenciando todos los datos que se solicitan; esta información llegará al correo electrónico disponible para la recepción de estas solicitudes y controlado por el departamento PQRS.
- A través de encuestas de satisfacción, en donde se realizará una comunicación directa con el cliente para radicar formalmente la PQRS o apelación en SIG ISWO.

Se comunicarán es muy importante para nosotros. Agradecemos utilizar cualquiera de estos canales para presentar sus PQRS o Apelaciones, así como comprometidos con una gestión oportuna y eficiente.

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.

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

Realiza una revisión detallada de la solicitud recibida con el fin de confirmar que corresponde a una apelación.

Realiza la identificación de la apelación dentro del proceso de quejas y apelaciones asignando consecutivo interno de radicado

Confirma el recibido al cliente a través De SIG ISWO, informa el número de radicado, e inicio del tratamiento de la Apelación teniendo en cuenta los tiempos de respuesta establecidos:

6.1.2. Tiempos establecidos para dar respuesta a Apelaciones

- Quince (15) días hábiles** para dar respuesta a Apelaciones que se pueden tratar internamente.
- Treinta (30) días hábiles** para dar respuesta a Apelaciones que requieren consultas a antes de control externos.

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.

Verifica y evalúa lo que sucedió con el servicio.

Cita a Comité Técnico al cual asiste Gerente, responsable del área de Calidad, Director Técnico e Inspector si se requiere; documenta mediante Acta en SIG ISWO.

Evalúan las causas con el fin de determinar las causas que generaron la apelación

Da respuesta al cliente mediante oficio en SIG ISWO, 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.

Por medio de SIG ISWO se envía el siguiente texto una vez respondida la queja:
Le solicitamos amablemente nos permita conocer su nivel de satisfacción con la respuesta dada. Si no recibimos su respuesta en 10 días, se asumirá como una retroalimentación satisfactoria.

En ITC-QA-BD-001 Seguimiento, consolidado y trazabilidad de PQRSFA" en donde se ingresa toda la información correspondiente a la Apelación y el procedimiento realizado a la misma.
Archiva el caso con número de consecutivo asignado antes y con todos los soportes del tratamiento de la Apelación.

- Recolecta de las evidencias mínimas o datos del servicio (según aplique), como:
- Identificación del proceso en donde se interpone la queja.
 - Identificación del servicio.
 - Inspector asignado
 - Alcance contratado
 - Fecha de inspección
 - No Conformidades detectadas,
 - Fecha del envío del informe o fecha en que se emitió el dictamen.
 - Los tiempos empleados en las etapas del proceso aplicables.