
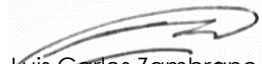

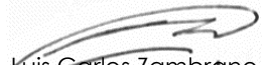






PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS O APELACIONES

Tabla de contenido

1. OBJETIVO	2
2. ALCANCE	2
3. DEFINICIONES	2
4. RESPONSABILIDADES	3
5. CONDICIONES GENERALES	5
6. DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO	6
7. DOCUMENTOS REFERENCIA	13

Historial de Revisiones

Fecha del cambio	Edición	Descripción	Elaboró	Aprobó
20/02/2020	001	Creación del documento bajo criterios de ISO 9001:2015, ISO 17020-2012	 D.M. Deissy Melo Valbuena Gerente de Calidad	 Luis Carlos Zambrano Gerente General
2020/07/14	002	Se realiza la separación de los procesos de quejas y apelaciones.	 D.M. Deissy Melo Valbuena Gerente de Calidad	 Luis Carlos Zambrano Gerente General
2022-01-30	003	Actualización de Anexo 1	 Nidia Melo Valbuena Coordinador de Calidad	 Luis Carlos Zambrano Gerente General
2023-06-30	004	Inclusión métodos de análisis de causa raíz	 Nidia Melo Valbuena Coordinadora de Calidad	 Luis Carlos Zambrano Gerente General

PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS O APELACIONES

1. OBJETIVO

Establecer el procedimiento para la recepción, tratamiento y respuesta a las peticiones, quejas, reclamos y apelaciones, bajo el estricto cumplimiento de los requisitos legales, normativos, y los aplicables como organismo de inspección.

2. ALCANCE

Este procedimiento cubre todas las quejas, reclamaciones o apelaciones que puedan presentarse en el organismo de inspección ya sean de carácter administrativo u operativo de las partes interesadas, se toman de referencia los siguientes requisitos normativos.

- ✓ ISO 17020:2012; Evaluación de la conformidad – Requisitos para la operación de varios tipos de organismos que realizan inspección.
- ✓ ISO 10002: 2018; Gestión de calidad - Satisfacción del cliente -Directrices para el manejo de quejas en organizaciones
- ✓ ISO 9001:2015; Sistemas de gestión de calidad. Requisitos
- ✓ ISO 17000:2020 Evaluación de la conformidad: vocabulario y principios generales.
- ✓ RAC-3.0-01 Reglas del servicio de acreditación-última edición
- ✓ Decreto 1595 de 2015: Por el cual se dictan normas relativas al Subsistema Nacional de Calidad.
- ✓ ILAC P15/05 2020: Application of ISO/IEC 17020:2012 for the Accreditation of Inspection Bodies.

3. DEFINICIONES

Apelación: solicitud del proveedor del objeto de evaluación de la conformidad al organismo de evaluación de la conformidad o al organismo de acreditación, de reconsiderar la decisión que tomó en relación con dicho objeto.

- **Petición:** Solicitud del cliente o parte interesada sobre cualquier cambio de las condiciones del servicio inicialmente pactadas
- **Queja:** Expresión de insatisfacción, diferente de la apelación, presentada por una persona u organización a un organismo de evaluación de la

PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS O APELACIONES

conformidad o a un organismo de acreditación, relacionada con las actividades de dicho organismo, para la que se espera una respuesta.

- **Reclamo:** Es el medio por el cual, un cliente o parte interesada pone de manifiesto su inconformidad con respecto a un resultado emitido por la compañía en el informe de inspección correspondiente o en las actividades relacionadas con el servicio y con el incumplimiento de los estándares del SIG.
- **Reclamante:** Persona, organización o su representante que expresa una queja.
- **Satisfacción del cliente:** Percepción del cliente sobre el grado donde se han cumplido sus requisitos

4. RESPONSABILIDADES

Gerencia General:

- Dirigir las políticas y lineamientos que promuevan la excelencia en la prestación de los servicios de Tubodrilling Inspection Company, orientados a incrementar los niveles de satisfacción del cliente, y así como la atención de las quejas, reclamos y apelaciones.
- Participar en la toma de decisiones para la atención de quejas respecto a un proceso interno y que ameriten su intervención, o que involucre a personal que está directamente a su cargo.

Coordinador de operaciones

- Es responsable de recibir las llamadas o comunicados físicos o por correo electrónico de todas las quejas, reclamos, o apelaciones puestas por los clientes y partes interesadas.
- Velar por el adecuado funcionamiento de este procedimiento.
- Coordinar las actividades requeridas para la adecuada gestión y respuesta de las quejas, reclamos, o apelaciones
- Proponer y determinar las acciones para el tratamiento de las quejas, reclamos o apelaciones.

PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS O APELACIONES

- Definir, utilizar y mantener los canales de comunicación entre las partes que intervienen en este procedimiento, para garantizar la gestión de las quejas, reclamos o apelaciones.
- Responder al cliente o parte interesada sobre el tratamiento realizado a su queja, reclamo o apelaciones.

Gerente Técnico

- Coordinar las actividades requeridas para la adecuada gestión y respuesta de las quejas, reclamos o apelaciones, derivados de procesos de inspección.
- Proponer y determinar las acciones para el tratamiento de las quejas, reclamos o apelaciones, derivados de los procesos de inspección.
- Definir, utilizar y mantener los canales de comunicación entre las partes que intervienen en este procedimiento, para garantizar la gestión de las quejas, reclamos u otros derivados de proceso de inspección.
- Remitir respuesta de la gestión de las quejas, reclamos o apelaciones derivadas del proceso de inspección.

Gerente/ Coordinador HSEQ/Calidad

- Coordinar con el comité de quejas y apelaciones del organismo de inspección, la definición de planes de mejoramiento requeridos para resolver las no conformidades que se generen a partir del reporte de las quejas y que requieran un tratamiento de seguimiento.
- Participar en comunicación con el cliente cuando son quejas que puedan afectar la calidad del servicio.
- Asegurar la correcta aplicación de este procedimiento por parte del comité QR-A
- Hacer análisis transversal a los procesos de inspección cuando se incumpla en un requisito grave para el organismo de inspección.

Comité de atención a QR-A

- Examinar de manera confidencial los casos específicos o puntuales en los que se formule queja, reclamo o apelación que pudieran tener una desviación al sistema de gestión o resultado de un criterio de inspección.
- Recibir y evaluar a las partes internas involucradas de manera individual sobre los hechos que dieron lugar a la queja, reclamo o apelación.

PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS O APELACIONES

- Adelantar reuniones con el fin de crear un espacio de diálogo para evaluar si se presentan quejas o anticipar a las posibles fallas que hubiera lugar.
- Formular un plan de mejora concertado entre las partes, para lograr la satisfacción entre las partes, garantizando en todos los casos el principio de la confidencialidad.
- Hacer seguimiento a los compromisos adquiridos por las partes involucradas en la queja, reclamo o apelación, verificando su cumplimiento de acuerdo con lo pactado.
- En aquellos casos en que no se llegue a un acuerdo entre las partes, por una apelación o no se cumplan las recomendaciones formuladas o la conducta persista, se deberá remitir la apelación a instancias legales e informar a la gerencia oportunamente sobre los acontecimientos.
- El comité informará a la alta gerencia de la empresa, sobre el desempeño del comité.
- Presentar a cliente u ponente la respuesta a su queja, reclamación o apelación de acuerdo a los tiempos establecidos en el MC-PR-007 Procedimiento para atención de Quejas, Reclamos y apelaciones
- Realizar seguimiento al estado de las quejas, reclamos o apelaciones.
- Verificar que el tratamiento dado a las quejas sea adecuado.
- Identificar no conformidades derivadas de la atención de las quejas.
- Elaborar informes semestralmente sobre la gestión del Comité de QR-A que incluya estadísticas de las quejas, seguimiento de los casos y recomendaciones, los cuales serán presentados a la alta dirección.

5. CONDICIONES GENERALES

5.1 Validación y valoración del riesgo para quejas, reclamos (esta evaluación aplica únicamente para el proceso de quejas y reclamos)

Nivel de riesgo	Descripción	Intervención	Medio de respuesta
Grave	Corresponde a incumplimiento de requisitos legales o normativos que comprometa la competencia técnica del organismo. Falta de imparcialidad e independencia de un empleado.	Gerente General Comité de QR-A Gerente/Coodinador de Calidad	Atención: 3 días hábiles Informes de progreso: 6 días hábiles Aviso de finalización: Una vez se tenga las conclusiones aprobadas por el comité de QR-A

PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS O APELACIONES

Moderado	Corresponde al incumplimiento de políticas internas, y como consecuencia genere insatisfacción de los clientes.	Área de la organización de la cual se requiere su apoyo. Comité de QR-A	Atención: 5 días hábiles Informes de progreso: 10 días hábiles Aviso de finalización: Una vez se tenga las conclusiones aprobadas por el comité de QR-A
Leve	Corresponden a incumplimientos que no comprometen la confianza de los servicios prestados por TIC, ejemplo: mala atención del personal, tiempos en entrega, desacuerdos en el proceder, información incorrecta entre otros.	Área de la organización de la cual se requiere apoyo Comité de QR-A	Atención: 5 días hábiles Informes de progreso: 10 días hábiles Aviso de finalización: Una vez se tenga las conclusiones aprobadas por el comité de QR-A

Estado de la queja, reclamo o petición: Los estados que se manejan en el SIG para el identificar la queja durante su trámite se define en 3 estados:

- **Recibida:** Radicada y cumple con los requisitos descritos en el numeral 6.1 de este procedimiento, también tendrá un acuse de recibido.
- **En proceso:** Es cuando está en análisis e investigación por el comité de QR-A.
- **Finalizada:** Se envió respuesta al cliente y se finalizó todo el trámite.

6. DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

6.1 Procedimiento para tratamiento de quejas, reclamos o peticiones

(Requisitos para radicar una petición, queja, reclamo, ante el organismo de inspección)

a) **Petición:** En el caso que el cliente o parte interesada desee realizar una modificación a las condiciones del servicio inicialmente pactadas, se debe COMPANY, y debe realizarse mínimo 3 días hábiles antes del inicio del contrato, o si ya el servicio está se solicitara antes de la fecha de terminación del servicio.

b) **Queja:** En el caso que el cliente o parte interesada no se encuentre conforme con el servicio prestado por algún colaborador o las condiciones

PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS O APELACIONES

de servicio, se debe realizar la notificación por los canales dispuestos por TUBODRILLING INSPECTION COMPANY, y debe realizarse mínimo 3 días hábiles de la fecha de final de la prestación del servicio.

Razones de la reclamación: si se trata de un reclamo que involucre resultados de inspección, se debe dar el trámite de apelación, se requiere adjuntar copia toda la información que sustente la reclamación con el fin de ser corroborar por el Comité, y de esta manera implementar las premisas del presente documento para su tratamiento. De igual forma si se tratara sobre el incumplimiento de parámetros en materia de seguridad, salud en el trabajo y medio ambiente, se deberá adjuntar la información que respalde la reclamación.

TUBODRILLING INSPECTION COMPANY únicamente tramitará las quejas o reclamos que cumplan con la totalidad de los requisitos anteriormente mencionados. En caso de que la queja radicada no cumpla con los requisitos establecidos, el personal del servicio al cliente solicitará la información requerida para dar trámite a su queja en un plazo de 5 días hábiles.

6.1.1 Recepción de peticiones, quejas, reclamos

Las quejas y reclamos pueden ser interpuesta de las siguientes formas:

- Por medio de comunicación enviada vía correo electrónico a cualquier representante de nuestra compañía, donde el cliente y/o parte interesada manifieste la queja, reclamo
- A través de la página Web: www.tubodrilling.com en el enlace <https://tubodrilling.com/pqrs/>

PQRS
Encuentra toda la información general del Servicio de Quejas, Reclamos, Sugerencias

- Queja**
Manifestación negativa del cliente sobre la prestación del servicio.
- Reclamo**
Manifestación del cliente a un posible incumplimiento de uno de los requisitos especificados de los productos y/o servicios.
- Sugerencia**
Comentario recomendación que se hace con el ánimo de contribuir al mejoramiento de un servicio o proceso.
- Felicitación**
Es la manifestación para expresar aspectos positivos frente a los servicios y atención ofrecida.

Formulario de PQRS

Has click aquí y descarga el formato de PQRS, llene todos los campos y adjunte nuevamente el documento diligenciado

Nombre y Apellido

Correo electrónico

Número de teléfono

Seleccionar archivo | Ninguno archivo selec.

He leído y acepto las políticas de privacidad y protección de datos

ENVIAR MENSAJE

PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS O APELACIONES

c) A través del formato **MC-F-020 Reporte de Peticiones, quejas, reclamos**, Correo electrónico: comitepgra@tubodrilling.com, Vía telefónica: (57) (601) 287 8569 Bogotá o (57) 311 211 0172, Recepción en oficina Principal: Carrera 23 # 137-64 Bogotá

Nota: Cuando se reciban quejas de manera presencial, derivadas de reuniones con clientes o por vía telefónica se solicitará al cliente formalizar los hechos y la solicitud por escrito en el formato destinado, con el fin de dar tratamiento a la queja o reclamo, y garantizar el registro de la misma.

Una vez recibida la comunicación por parte del cliente, se debe informar al mismo que la solicitud fue recibida y se encuentra en proceso de estudio, esta comunicación se hace por correo electrónico o de no ser posible de esta manera se acudirá a la vía telefónica.

Una vez recibida formalmente la queja, reclamo, se deberá validar la información recibida por parte del líder del proceso involucrado en la comunicación para determinar qué tratamiento deberá dársele a la comunicación, de acuerdo con lo siguiente:

Se clasifican según su gravedad en 3 niveles de riesgo, descritos en la tabla del numeral 5 de este procedimiento.

6.1.2 Registro, Control y Seguimiento a peticiones, quejas, reclamos.

El registro y control de solicitudes, quejas y reclamos se realiza en documentos **MC-EST-016 Control y Seguimiento a peticiones quejas reclamos y apelación**, el cual cuenta con tres secciones, donde se ingresan los datos básicos suministrados por quien interpone la queja, las cuales servirá para clasificar e identificar la situación reportada y posteriormente tramite.

En la sección de recepción del PQRFA **MC-EST-016 Control y Seguimiento a peticiones quejas reclamos felicitación y apelación**, se debe incluir el código PQRFA, la información de contacto del cliente y el tipo de solicitud.

PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS O APELACIONES

El código PQRFA es alfanumérico, inicia con las letras PQRFA, luego el año y finaliza con consecutivo numérico ascendente, todo separado con guiones, tal como se muestra a continuación:

Ejemplo: PQRFA-2020-001

6.1.3 Análisis de la petición, queja, reclamo.

La persona que reciba la comunicación es quien deberá remitir la queja, solicitud, reclamo, vía e-mail al responsable del proceso involucrado, y al comité de atención de QR-A quienes proceden hacer la clasificación del riesgo y el análisis correspondiente para determinar las posibles causas y aspectos de insatisfacción del cliente.

De igual manera se debe diligenciar la sección área responsable de la Gestión **(MC-EST-016 Control y Seguimiento a peticiones quejas reclamos apelación)**, Si se presentan dudas con respecto a quien remitir el caso, comunique la situación al área de calidad, con el fin de recibir el soporte necesario.

6.1.4 Tratamiento y respuesta de la petición, queja, reclamo.

El comité convoca al responsable del área de donde proviene la queja, reclamación del cliente y/o parte interesada, de tal manera que se dé una respuesta concreta, acusando recibido de la queja con el reclamante informando el seguimiento y avance del tratamiento de la queja, petición y/o reclamo, respetando en todo momento la política de calidad y los requisitos legales y normativos que rigen las operaciones de Tubodrilling Inspection Company.

- a) Se debe realizar la evaluación de la situación descrita por el cliente, junto con la participación del personal involucrado, de tal manera, que se reúna y analice toda la información disponible relacionada con el caso para definir si la queja y/o reclamo es justificado o no.
- b) En el caso que la evaluación de la queja y/o reclamo concluya que es justificado, el comité de QR-A deberá implementar el procedimiento **MC-PR-002 Procedimiento Producto No Conforme**.
- c) Se analiza la queja escalada y emitir concepto con las acciones necesarias para resolver el objeto de la queja.
- d) Cuando se haya dado tratamiento a una queja, petición o reclamo de algún servicio de inspección la decisión resultante del tratamiento que se

PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS O APELACIONES

comunicará a quien presente la queja petición o reclamo deberá ser revisada y aprobada por una o varias personas que no hayan participado en las actividades de inspección que dieron origen a la queja petición o reclamo

6.1.5 Proyectar y emitir respuesta al cliente

Se debe redactar una respuesta de acuerdo con la información obtenida y la definición de las acciones se proyecta la respuesta al cliente, una vez listo el documento se envía al cliente y las demás partes interesadas, manteniendo un alto grado de cordialidad.

Se debe registrar en la sección de respuesta al cliente **MC-EST-016 Control y Seguimiento a peticiones quejas reclamos y apelación:**

- La fecha en la cual establece la respuesta para el reclamante
- Sí la solicitud, reclamo y/o queja procede como efectiva o no
- Nombre y cargo de la persona que revisa y/o autoriza el tratamiento de la queja o apelación
- Fecha en la cual se autoriza y/o aprueba el tratamiento de la queja o apelación.
- Los documentos adjuntos.
- Se debe remitir la respuesta al cliente, dicha respuesta debe indicar en el asunto del e-mail.

6.1.6 Seguimiento

Se realiza seguimiento a las diferentes actividades y compromisos adquiridas durante el tratamiento y se actualiza en el control **MC-EST-016 Control y Seguimiento a peticiones quejas reclamos y apelación,**

Cuando se verifique que las evidencias fueron efectivas para el cierre de la queja, se notifica el cierre en la matriz de control y seguimiento.

Anualmente se debe cuantificar, clasificar y analizar todas las solicitudes recibidas en el año, con el fin de observar las tendencias en función de las causas y las acciones que se deben implementar.

6.2 Procedimiento para tratamiento de apelaciones

El cliente podrá apelar en las siguientes condiciones:

PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS O APELACIONES

- No estar conforme con el criterio de inspección aplicado.

La recepción de apelaciones se puede hacer a través de nuestro formato **MC- F-005 Formato para presentar apelaciones** que podrá ser solicitado a un representante de la compañía, y también estará disponible en la página WEB www.tubodrilling.com

Esta apelación puede ser enviada a vía correo electrónico a cualquier representante de nuestra compañía, donde el cliente y/o parte interesada manifieste.

6.2.1 Análisis y tratamiento de la apelación

La persona que reciba la comunicación es quien deberá remitir la apelación vía e-mail al responsable del proceso involucrado, y al comité de atención de QR-A quienes proceden hacer el correspondiente análisis de la apelación y si cumple con las condiciones para que se determine como "apelación"

El comité es quien evalúa la solicitud de apelación y según el análisis de la investigación determina si esa apelación puede dar continuidad o de lo contrario no son susceptibles de ser apeladas.

La apelación puede ser interpuesta por el cliente dentro de los 10 días continuos después de haberse entregado los resultados de inspección, después de estos tiempos el organismo de inspección considera que no existió ningún motivo de apelación por parte del cliente.

Los registros motivo de la apelación deben ser facilitados por el área de operaciones para el análisis correspondiente.

Si para poder tomar una decisión se considera realizar una visita al cliente y hacer un re inspección del ítem inspeccionado, se deberá notificar al cliente y se pedirá un acompañamiento de un representante de calidad del cliente durante la re inspección.

6.2.2 Acciones a tomar

Si se establece que en la apelación generada al organismo de inspección se cometió un error o no se cumplió con los procedimientos y/o normas establecidas dentro del SIG del organismo, afectando de forma directa o

PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS O APELACIONES

indirecta el resultado de inspección se debe dar tratamiento como producto no conforme según procedimiento MC PR-002 Procedimiento Control Producto Servicio no Conforme, con el fin de identificar la causa raíz y asegurar las acciones correctivas necesarias.

Se deberán analizar por la gerencia general las medidas necesarias administrativas con el personal que incurrió en la falla.

Antes de ser comunicada la decisión tomada, esta deberá estar revisada y aprobada por la gerencia general.

6.2.3 Seguimiento

Los registros de seguimiento a las apelaciones aceptadas se llevarán en el SIG se en el documento **MC-EST-016 Control y Seguimiento a peticiones quejas reclamos y apelación.**

Las acciones correctivas a que haya lugar deben ser llevadas en el MC-EST-014 Seguimiento a mejora continua.

6.2.4 Confidencialidad de la información

El personal que participe de este proceso está en la obligación, a dar un manejo apropiado de la información, conservando de forma confidencial los datos referentes a los de los colaboradores interno y del cliente, incluido las razones por las cuales interpone la apelación. Esta información, reposara en el sistema de gestión de la compañía.

NOTA 1: En cualquiera de los casos, las investigaciones y decisiones de las apelaciones no deberán dar lugar a ninguna acción discriminatoria con las partes interesadas.

NOTA 2: El caso que algún designado, haya participado en el proceso que generó la queja o apelación, esta persona debe reportar conflicto de interés y declararse impedida para participar en la investigación y decisiones respectivas

6.3 Métodos de análisis para Peticiones, Quejas, Reclamos y Apelaciones

A continuación, se relacionan los métodos y análisis de causa raíz que se pueden implementar y que se encuentran definidos en el sistema de gestión para hacer el análisis de alguna queja, reclamo y apelaciones:

PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS O APELACIONES

- MC-F-007 Revisión y análisis de NC 5 Por qué
- MC-F-008 Revisión y análisis de NC causa efecto
- MC-F-018 Revisión y análisis de NC Lluvia de ideas
- MC-F-019 Revisión y análisis de NC Árbol de causas

Se pueden implementar uno o más métodos para realizar el análisis y así poder identificar correctamente la causa raíz que origino la PQRFA.

7. DOCUMENTOS REFERENCIA

MC-F-020 Reporte de Quejas, reclamos o peticiones

MC-EST-016 Control y Seguimiento a peticiones quejas reclamos felicitación y apelación,

MC-PR-002 Procedimiento Producto No Conforme.

MC-F-005 Formato para presentar apelaciones

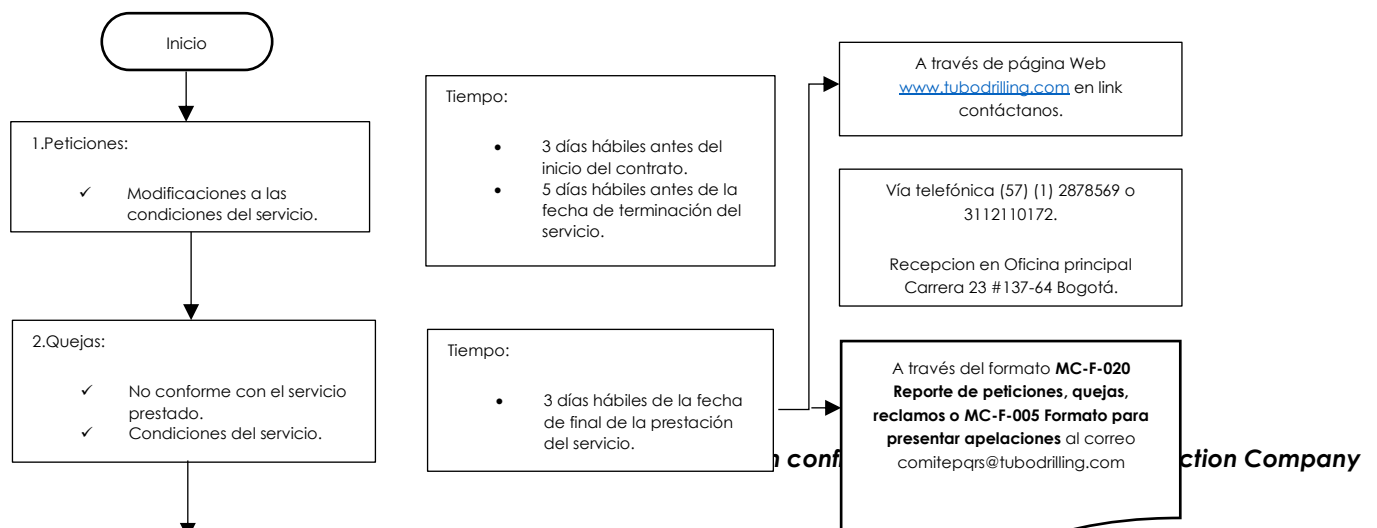
MC-F-007 Revisión y análisis de NC 5 Por qué

MC-F-008 Revisión y análisis de NC causa efecto

MC-F-018 Revisión y análisis de NC Lluvia de ideas

MC-F-019 Revisión y análisis de NC Árbol de causas

Anexo 1. Diagrama de flujo



PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS O APELACIONES