

	PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES	Código: DI-P-003
		Versión: 03
		Fecha de Vigencia: 2025-03-05

Objetivo: Establecer los controles necesarios para la recepción, evaluación y tratamiento de quejas y apelaciones presentadas por clientes y otras partes interesadas.

Alcance del documento: Este procedimiento aplica a todas las áreas y procesos de Delta Inspectores S.A.S., cumpliendo con los requisitos de la norma internacional ISO/IEC 17020 y el ILAC P15 en sus versiones vigentes.

Definiciones:

Queja: Expresión de insatisfacción realizada por un cliente o parte interesada por algún proceso en la prestación del servicio.

Reclamo: Manifestación formal como evidencia de una no conformidad detectada por el cliente o parte interesada, exigiendo una contraprestación por ello.

Partes interesadas: Persona o grupo que tiene interés o está afectado por la calidad del producto o servicio, el desempeño ambiental y de la seguridad y salud ocupacional de una empresa.

Apelación: Solicitud de reconsideración sobre una decisión tomada en relación con un servicio prestado.

Conflicto de Intereses: Situación en la cual, por causa de otras actividades o relaciones, la imparcialidad en el desempeño de las actividades de validación y/o verificación está o podría estar comprometida.

Evidencia: Datos objetivos que respaldan la veracidad de un hecho, obtenidos mediante observación, medición o pruebas.

Queja infundada: Es aquella que carece de base o evidencia suficiente para respaldarla, siendo una reclamación sin fundamento real.

Queja válida: Es una reclamación que se basa en hechos verificables y tiene fundamento legítimo, siendo razonable y justificable.

Desarrollo:

1. Presentación de quejas o apelaciones:

El cliente o parte interesada, puede presentar una queja o apelación en relación a la prestación o resultado de la actividad de inspección, mediante los siguientes medios de comunicación:

- **Llamada telefónica:** +57 (321) 805 – 0547 y +57 (313) 785 5227
- **WhatsApp:** +57 (321) 805 – 0547 y +57 (313) 785 5227.
- **De manera física:** Presencial (Oficina) Carrera 48 N° 50 – 68 Oficina 405 C.C La Playa N° 2 Medellín, Antioquia.
- **A través de un correo electrónico a:**
 - información@deltainspectores.com
 - directorcalidad@deltainspectores.com

	PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES	Código: DI-P-003
		Versión: 03
		Fecha de Vigencia: 2025-03-05

- **Página web:** <https://deltainspectores.com.co>

1.1 Para la presentación de la queja o apelación tener en cuenta que:

a) **Correo Electrónico como Medio para presentar queja y/o apelación:**

Este será en todo momento y por predilección el medio de comunicación principal y por el cuál **Delta Inspectores S.A.S.**, sugiere a sus clientes y colaboradores tener toda comunicación, puesto es por el cual se puede atender sea cual sea el motivo de contacto. Se debe tener presente que en el caso de temas legales o que involucren aspectos jurídicos, el correo electrónico será el único canal válido para su gestión.

b) **Vía Telefónica como Medio para presentar queja y/o apelación:**

Las comunicaciones telefónicas se utilizarán principalmente para notificaciones relacionadas con la agenda, aclaraciones de ofertas comerciales, consultas generales y explicaciones específicas, si así lo amerita. Este medio está habilitado para que sea escuchada una queja y/o apelación, sin embargo, la queja o apelación formal, deberá ser radicada en todo momento por medio del formato **DI-F-031 Quejas y Apelaciones**.

c) **WhatsApp como Medio de Comunicación Oficial:**

A través de este canal, los clientes pueden realizar consultas, recibir respuestas a sus inquietudes, enviar documentación y recibir información relacionada con el proceso de inspección, como también presentar su queja y/o apelación, además de también poder recibir las respuestas de dicha queja y/o apelación, para más detalle ver “6. Respuesta y cierre de la queja o apelación” del presente documento.

d) **Atención Presencial como Medio de Comunicación Oficial:**

En nuestras instalaciones, los clientes pueden recibir atención personalizada para gestionar sus solicitudes frente a quejas y/o apelaciones, entregar documentación o resolver inquietudes de manera directa. En caso de que este sea el medio de comunicación utilizado para presentar la queja y/o apelación **Delta Inspectores S.A.S.**, entregará una copia del formato **DI-F-031 Quejas y Apelaciones**, para que sea debidamente diligenciado y proceder a brindar respuesta, según lo indicado en el presente procedimiento.

A tener en cuenta: En caso de que la queja o apelación sea presentada vía telefónica, por medio de este mismo canal, se le brindará una asesoría y guía para rellenar el formulario, desde que así se amerite. En caso de que un usuario no posea herramientas tecnológicas, la alta dirección garantizará asistencia para la radicación de la queja.

2. **Recepción de queja o apelación:**

Una vez **Delta Inspectores S.A.S** reciba la queja o apelación presentada por el cliente o parte interesada, se otorgará acuse de recibo en un plazo máximo de tres días hábiles, iniciando así el proceso de investigación y tratamiento.

	PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES	Código: DI-P-003
		Versión: 03
		Fecha de Vigencia: 2025-03-05

3. Registro de la queja o apelación:

El Director de Calidad documentará la queja o apelación en el formato **DI-F-031 Quejas y Apelaciones**; asignándole un consecutivo (nombre archivo), adicional de registrarse en el **DI-F-084 Control Documentos y Registros**, para tener un control de las mismas. Como parte del formato **DI-F-031 Quejas y Apelaciones**; el Director de Calidad registra:

1. Datos del cliente
2. Datos de la instalación
3. Descripción de la queja o apelación
4. Causas
5. Acciones a tomar
6. Seguimiento
7. Decisión
8. Estado de la queja o apelación

4. Análisis de queja o apelación

Con la información suministrada por el cliente o parte interesada, el Director de Calidad y Director Técnico en conjunto con al menos 2 trabajadores que no hayan participado en el proceso reportado, proceden a realizar la investigación respectiva para determinar si existe o no, la queja o apelación, arrojando dos posibles escenarios, siendo estos:

Escenario 1 (queja infundada): Si en la investigación realizada por las personas responsables se determina que no existe razón alguna para la interposición de la queja o apelación, se le notificara al cliente sobre la decisión, se dará por finalizada y se archivara el proceso.

Escenario 2 (queja valida): Si existe razón válida para la queja o apelación, los responsables de llevar a cabo la investigación reúnen toda la información que se requiera, y realizaran un análisis de causa que posiblemente originaron dicha manifestación.

Una vez se cuente con dicho análisis se determinan unas actividades en el plan de formación (Según aplique) para mejorar los procesos internos y poder minimizar la presentación de futuras quejas o apelaciones.

Sí **Delta inspectores S.A.S**, decide que se requiere como evidencia en la investigación de la queja o apelación presentada por el cliente o parte interesada, se enviará un inspector ajeno al que presto el servicio y si es posible junto con el Director Técnico para evidenciar la causal de la apelación.

Nota: El cliente no deberá incurrir en ningún pago extra.

Si se confirma que hay una inconsistencia con lo evaluado por parte del Inspector que presto el servicio, **Delta Inspectores S.A.S** asignara uno nuevo ajeno al proceso con la competencia autorizada para llevar a cabo las actividades propuestas en el tratamiento de la apelación.

El Inspector asignado para la atención de la apelación de la evaluación en campo deber aportar evidencias de esta visita lo siguiente:

	PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES	Código: DI-P-003
		Versión: 03
		Fecha de Vigencia: 2025-03-05

1. Reporte de los hallazgos evidenciados en el momento de la inspección
2. Registro fotográfico de lo evidenciado
3. Entrega y firma de los hallazgos evidenciados al cliente

Si como resultado de la investigación se decide modificar un dictamen, deben quedar todos los soportes de investigación y de las acciones tomadas y se determina que la persona que será responsable del dictamen de inspección a modificar serán el Inspector asignado para la atención de la apelación.

Notas:

- En **todo** caso que se requiera la modificación de un dictamen el inspector asignado inicialmente deberá ser suplido por otro inspector habilitado en su mismo alcance.
- No es necesario el cambio de director Técnico, a menos de que se evidencie que el error fue de está área.
- En caso de que se evidencie que el error fue causal de parte de dirección técnica, este deberá ser sustituido al igual modo que el inspector.

5. Seguimiento:

Una vez definidas las acciones a tomar mencionadas en el formato **DI-F-031 Quejas y Apelaciones**; el Director de Calidad o Director Técnico realizará el seguimiento correspondiente hasta evidenciar que dicha acción se ejecutó, en caso que alguna acción sea responsabilidad del Director de Calidad, quien realizará el seguimiento de está acción es el Director Técnico y en caso contrario, quien realiza el seguimiento a las actividades del Director Técnico es el Director de Calidad.


6. Respuesta y cierre de la queja o apelación:

Teniendo en cuenta el análisis y acciones tomadas por **Delta Inspectores S.A.S** se le informa formalmente al cliente de la decisión tomada en un término no mayor a 15 días calendario a partir del día de acuse de recibido, está decisión será comunicada por el canal indicado por el cliente y dicha recepción deberá ser corroborada en un lapso de 8 días calendario, de no ser posible una primer entrega se realizará un segundo y último intento de recepción, si esté sigue sin ser efectivo se procederá a realizar una notificación por todos los medios que se tengan del cliente y luego de 5 días hábiles si no se recibe respuesta, se tomará como recibida y de la misma forma se da por cerrada la queja, dejando almacenado en el sistema de gestión de calidad el tratamiento realizado.

7. Confidencialidad e Imparcialidad

Toda queja o apelación presentada por algún cliente o parte interesada, **Delta Inspectores S.A.S** la trata de manera confidencial, no divulgando información, datos, documentos que nos hagan llegar por la presentación de la misma.

De igual manera **Delta Inspectores S.A.S** brindará tratamiento a cada una de ellas sin ningún acto discriminatorio. Toda queja o apelación la tratara de manera imparcial.

	PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES	Código: DI-P-003
		Versión: 03
		Fecha de Vigencia: 2025-03-05

8. Reporte de quejas o apelaciones

El Director de Calidad semestralmente o antes si la Gerencia lo requiere, le reportara el estado actual de las quejas y apelaciones presentadas por los clientes o partes interesadas, con el fin de que Gerencia tenga conocimiento de ello y sea una entrada de análisis en la revisión por la alta dirección.

9. Registros:

DI-F-031 Quejas y Apelaciones

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Fecha: 2025-03-03	Fecha: 2025-03-04	Fecha: 2025-03-05
Responsable: Daniela Ruiz Cargo: Directora de Calidad	Responsable: Juan Antonio Sierra Rodríguez Cargo: Suplente Director en Calidad	Responsable: Juan Antonio Sierra Rodríguez Cargo: Suplente Director en Calidad

CONTROL DE CAMBIOS		
VERSIÓN	RESUMEN DE CAMBIOS	FECHA DE APROBACIÓN
01	Elaboración inicial	2023-03-07
02	Se actualiza numeral 1. Presentación de quejas o apelaciones, canales de comunicación. Se agrega numeral 1.1 Para la presentación de la queja o apelación tener en cuenta que: (aspectos según medio de comunicación a tener en cuenta).	2025-01-07
03	<ul style="list-style-type: none"> Se añadieron definiciones clave. Se mejoró la redacción y claridad en secciones. 	2025-03-05