

PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS Y APELACIONES P-GL-05

PÓLITICAS

- Si un cliente no está de acuerdo con las decisiones tomadas por **GECERT S.A.S**, sobre una certificación o un dictamen de acuerdo a los reglamentos de servicio del Organismo, puede apelar la decisión sustentando las razones y evidencias respectivas.
- Se deben recibir, y tramitar las peticiones quejas y/o apelaciones interpuestas por el cliente en relación a toda actividad ejecutada en **GECERT S.A.S** sin que haya lugar a acciones discriminatorias por parte del OEC.
- Las Peticiones, Quejas y/o Apelaciones deben ser tramitadas y resueltas en un término no mayor a quince (15) días hábiles
- Se debe responder acerca del avance de la PQA al usuario cuando por parte de él sea requerido.
- Toda información generada u obtenida como parte de una PQA debe ser tratada como información confidencial, haya sido recibida por parte del usuario del servicio de inspección o por fuentes externas al mismo, dicha información será divulgada únicamente con autorización del emisor de la PQA o cuando sea requerido por Ley.

ACTIVIDAD	EVIDENCIA	RESPONSABLE
<p>1. Recibir la Petición, Queja y/o Apelación por parte del cliente:</p> <p>Se recibe por parte del cliente la PQA la cual es registrada y radicada en la recepción de GECERT S.A.S a través del F-GL-14 FORMATO DE PETICIONES, QUEJAS Y APELACIONES, acusando recibido de la misma.</p>	<p>F-GL-14 FORMATO DE PETICIONES, QUEJAS Y APELACIONES</p>	<p>Secretaria Gerente de Calidad</p>
<p>1. Solicitar y recopilar información:</p> <p>Se solicitan y acopian todos los elementos de prueba que soporten la PQA (documentos, formatos, registros fotográficos, etc.) bien sean físicos o virtuales y en cualquier medio de soporte.</p> <p>Se verifica la información obtenida asegurando que corresponde a la PQA y al caso de da origen a la misma.</p>	<p>F-GL-14 FORMATO DE PETICIONES, QUEJAS Y APELACIONES</p>	<p>Gerente de Calidad</p>
<p>1. Validar la Petición, Queja y/o Apelación:</p> <p>La PQA es verificada por el Gerente General para determinar su pertinencia al OEC se revisan minuciosamente los elementos expuestos por el solicitante con el fin de determinar si es o no procedente.</p>	<p>F-GL-14 FORMATO DE PETICIONES, QUEJAS Y APELACIONES</p>	<p>Gerente General</p>
<p>1. Investigar la P.Q.A:</p> <p>Se analizan por parte del gerente general, el asesor jurídico (si aplica) y un inspector y/o gerente técnico -que no haya participado en la inspección que dio origen a la PQA-, los elementos probatorios, los resultados emitidos en el dictamen y registros derivados de la inspección.</p> <p>Se verifica la información con las partes interesadas corroborando la coherencia de las versiones.</p> <p>Se decide si la PQA tiene validez, en caso afirmativo se procede con la actividad 5 de lo contrario se continúa con la actividad 6 y 7.</p>	<p>F-GL-14 FORMATO DE PETICIONES, QUEJAS Y APELACIONES</p>	<p>Gerente General Asesor Jurídico (si aplica) Inspector (No participante en la inspección) Gerente Técnico (No participante en la inspección)</p>

ACTIVIDAD	EVIDENCIA	RESPONSABLE
<p>1. Decidir acciones a realizar sobre la PQA</p> <p>Tomando como base los resultados de la investigación el Gerente deberá decidir acerca del tratamiento que se debe dar a la PQA sea esta decisión a favor del organismo de inspección o del usuario emisor de la petición, queja o apelación, entre las cuales se podrían ser:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Repetir la (s) inspección (es) asignando a un nuevo inspector a la visita. • Realizar un comité técnico o reunión de gerencia técnica extraordinaria para unificar criterios en torno a la PQA • Solicitar de concepto al Ministerio de Minas y Energía y/o entes de regulación y control. • Ratificar decisión sobre aprobación o no aprobación del certificado de inspección • Revocar decisión sobre el resultado del dictamen de inspección. 	<p>F-GL-14 FORMATO DE PETICIONES, QUEJAS Y APELACIONES</p>	<p>Gerente General Asesor Jurídico Inspector (No participante en la inspección) Gerente Técnico (No participante en la inspección)</p>
<p>1. Comunicar decisión de PQA</p> <p>Se da respuesta a través de comunicación formal al cliente acerca de la PQA formulada, anexando los soportes que hayan sustentado la decisión tomada.</p> <p>En caso de que el usuario o emisor de la P.Q.A rechace la decisión o acción propuesta, la petición, queja o apelación continuará abierta y se iniciará nuevamente el procedimiento de PQA, considerando para esta etapa la posibilidad de acudir a los entes de regulación y control pertinentes con el fin de confirmar o revertir la decisión tomada según el caso.</p>	<p>Comunicación formal</p>	<p>Gerente General</p>
<p>1. Cerrar PQA</p> <p>Se cierra la petición, queja o apelación archivando el registro Gerente de Calidad, y sus documentos anexos incluyendo la comunicación de respuesta.</p>	<p>F-GL-14 FORMATO DE PETICIONES, QUEJAS Y APELACIONES</p>	<p>Gerente de Calidad</p>

ACTIVIDAD	EVIDENCIA	RESPONSABLE
<p>1. Formular e Implementar Acciones Preventivas o Correctivas según corresponda:</p> <p>Una vez se haya determinado la validez de la PQA se solicitan y formulan las acciones correctivas y/o preventivas de acuerdo al caso, y se establecen los planes de acción a que haya lugar</p> <p>Para la formulación de acciones correctivas y preventivas se realiza lo establecido en el P-GL-03 PROCEDIMIENTO ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS y se emplea para su registro el F-GL-10FORMATO DE ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS O DE MEJORA</p>	<p>F-GL-10 FORMATO DE ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS O DE MEJORA</p>	<p>Gerente de Calidad</p>
<p>1. Emitir respuesta al cliente acerca de la evaluación y decisión final de la PQA:</p> <p>Una vez determinadas las acciones a tomar para la PQA se procede a informar al cliente sobre la decisión tomada, los resultados de la investigación y las acciones establecidas para dar tratamiento a la misma.</p> <p>En caso de que la PQA no sea válida se exponen las razones por las cuales no es procedente emitiendo los resultados de la investigación.</p>	<p>F-GL-14 FORMATO DE PETICIONES, QUEJAS Y APELACIONES</p>	<p>Gerente General</p>
<p>1. Analizar la eficacia de las acciones correctivas y/o preventivas establecidas:</p> <p>Se revisa que las tomadas, sus causas, tratamiento establecido y su estado (abierta o cerrada) evidenciando que se hayan cumplido con las actividades formuladas para corregir la PQA radicada o prevenir la repetición de estas en casos futuros, a través del F-GI-01 FORMATO DE CONTROL DE ORDENES DE SERVICIO DE INSPECCIÓN</p> <p>Se verifica que las acciones tomadas hayan sido apropiadas en torno a la Petición, queja o apelación, es decir, que se evidencie una implementación correcta y eficaz y correspondiente al caso que originó el trámite en cuestión.</p>	<p>F-GL-14 FORMATO DE PETICIONES, QUEJAS Y APELACIONES</p> <p>F-GI-01 FORMATO DE CONTROL DE ORDENES DE SERVICIO DE INSPECCIÓN</p>	<p>Gerente General Gerente de Calidad</p>
<p>1. Realizar seguimiento a la PQA:</p> <p>Durante todo el proceso del trámite se realiza seguimiento a la PQA radicada en el Organismo de Inspección a través del F-GI-01 FORMATO DE CONTROL DE ORDENES DE SERVICIO DE INSPECCIÓN. Con el fin de evidenciar el progreso de la misma y la pertinencia de las decisiones tomadas y acciones preventivas y correctivas que hayan surgido como parte de la petición, queja y/o apelación.</p>	<p>F-GL-14 FORMATO DE PETICIONES, QUEJAS Y APELACIONES</p> <p>F-GI-01 FORMATO DE CONTROL DE ORDENES DE SERVICIO DE INSPECCIÓN</p>	<p>Gerente General</p>