



1. OBJETO

Establecer una metodología para dar trámite y debida solución a las apelaciones emitidas por los clientes en casos de reclamación.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para todas las inspecciones realizadas por **CERTIFICADORA RCI S.A.S**, con cuyos resultados no está de acuerdo el cliente y solicita sean reconsiderados por la empresa.

3. RESPONSABLE

Es responsabilidad de la gerencia el completo entendimiento de este procedimiento por parte de todo el cuerpo de colaboradores en la empresa y la ejecución del mismo es responsabilidad de la recepcionista y responsabilidad de la gerencia del cumplimiento de las actividades de atención al cliente.

4. PROCEDIMIENTO

En los casos que un cliente presente un des acuerdo con los resultados de su inspección, se debe registrar en el formato FG-08 REGISTRO DE APELACIÓN.

El director operativo debe verificar la apelación presentada, y darle a la reclamación el tratamiento respectivo por lo cual:

- 1- Inicialmente se debe repetir la inspección, si sale rechazado, se continúa con el segundo paso. En caso de que sea aprobado se debe hacer la inspección una tercera vez y de acuerdo al resultado de ésta se define si se rechaza o no. Las repeticiones se harán en presencia al 100% del Director Operativo.
- 2- En caso que sea necesario hacer tres veces la Inspección, deberá hacerse supervisiones para confirmar la formación y competencia del personal.
- 3- Se debe también evaluar el procedimiento realizado por los operarios mientras realizan las repeticiones.
- 4- Al reunir todos los resultados de los análisis realizados, se deben sacar las conclusiones pertinentes y en el caso de que la respuesta a la apelación sea favorable para el cliente, se deben implementar las acciones correctivas necesarias, para evitar se repitan reclamaciones de éste tipo por los mismos motivos.
- 5- Finalmente se debe informar al cliente el resultado de la investigación, dicho informe debe hacerse por escrito antes de 8 días hábiles desde el día de la radicación de la reclamación. Por



éste motivo es importante al momento de recepcionar la reclamación, tomar los datos de correspondencia del cliente, para de ésta forma poder hacerle llegar la respuesta.

La persona responsable es el Gerente del **CERTIFICADORA RCI S.A.S**, o quien le delegue en calidad de apoderado.

Se debe publicar el presente proceso en la sala de sala de espera y verificar la vigencia de la publicación de forma periódica.

CONTROL DE CAMBIOS

VERSION No	FECHA DE CAMBIO	CAMBIO
1	2023-10-31	Creación del documento

CONTROL DE APROBACIÓN

REVISADO POR:	APROBADO POR:
NOMBRE: Roberto Del Rio	NOMBRE: Karina Marcela Barrios
CARGO: Director Operativo	CARGO: (Gerente)