

Controlado: SI	PROCEDIMIENTO QUEJAS Y APELACIÓN	
Código: CA-PR05		
Vigencia: 2023-01-02		
Versión: 02		

1. OBJETO

Dar oportuna respuesta a las quejas y apelaciones recibidas, aumentando la capacidad de la organización para mejorar el servicio al cliente; definiendo la participación y el compromiso de la alta dirección a través de la adecuada provisión y disposición de los recursos, incluida la formación del personal.

2. ALCANCE

A todas las sedes, que están bajo los lineamientos del sistema de Integrado de Gestión de Calidad y Seguridad y Salud en el Trabajo de INVERSIONISTAS Y PROTECTORES EN SALUD S.A.S. (INPROSALUD)

3. GLOSARIO, SIMBOLOS Y ABREVIATURA

3.1 Apelación: Solicitud presentado por un reclamante, candidato o persona certificada, para que se reconsidere cualquier decisión tomada por el organismo de certificación relacionada con su estado de certificación deseado.

3.2 Queja: Expresión de insatisfacción, distinta a una apelación, presentada por un individuo u organización aún OC, relacionada con las actividades de dicho organismo o persona certificada, para la que se espera de una respuesta.

3.3 Reclamante: persona, organización o su representante, que expresa una queja.

3.4. Comité de Apelaciones: Grupo interdisciplinario de personas encargadas de atender las solicitudes de apelación presentadas, con la competencia en el esquema de certificación, y que asegure independencia e imparcialidad. En este grupo no podrán participar personas que hayan estado implicadas en la decisión de certificación bajo apelación.

4. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES

4.1 ATENCIÓN DE QUEJAS Y APELACIONES

La organización es responsable de la atención de las solicitudes de queja y apelación, de manera oportuna, imparcialidad y objetiva, en todas las etapas del proceso, y de las decisiones tomadas durante el tratamiento de las mismas.

Toda persona interesada en el proceso de certificación de la organización es informada del proceso de atención de quejas y apelaciones mediante la información en cartelera y verbal por parte del Asistente Administrativa el cual debe ser leído y aceptado por el aspirante al momento de la firma del formato **Solicitud de Certificación**. Adicionalmente, todo el personal de la organización podrá orientar a los solicitantes, candidatos y personas certificadas, sobre el proceso de atención de quejas y apelaciones de acuerdo a lo establecido en el presente documento.

Controlado: SI	PROCEDIMIENTO QUEJAS Y APELACIÓN	
Código: CA-PR05		
Vigencia: 2023-01-02		
Versión: 02		

4.2. Política de atención de quejas y apelaciones

La organización se compromete a atender de manera oportuna, imparcial y objetiva todas las solicitudes presentadas de Quejas y Apelaciones, asegurando la confidencialidad en el manejo de la información y la equidad en todo el tratamiento de la solicitud y respuesta.

5. TRATAMIENTO DE LAS QUEJAS Y/O APELACIONES

5.1 Clasificación de la queja y/o apelación

De acuerdo con la siguiente tabla se clasificará la queja o apelación para generar una respuesta oportuna.

	MOTIVO	RESPONSABLE DE LA RESPUESTA	TIEMPO DE RESPUESTA
QUEJA	Aseo	Coordinador de operaciones	1 día hábiles
	Infraestructura	Asistente logístico	1 día hábiles
	Equipos	Coordinador de Sistemas y Mantenimiento	5 días hábiles
	Servicio al cliente	Coordinador Comercial	2 días hábiles
	Actitud de Servicio relacionado con Profesionales evaluadores, personal administrativo de la sede	Coordinador Gestión Humana	5 días hábiles
	Tiempo de atención/horario	Coordinador Operativo	2 días hábiles
	Costos	Coordinador Financiero	2 días hábiles
	Vigencia de la certificación / exámenes	Asistente SIG	2 días hábiles
	APELACIÓN	La decisión en alguno de los exámenes practicados no corresponde con lo que el candidato considera que alcanzaría.	Comité de Apelaciones
La decisión final no corresponde con lo que el candidato/persona certificada considera que obtendría.		Comité de Apelaciones	15 días hábiles

5.2 COMUNICACIÓN

Controlado: SI	PROCEDIMIENTO QUEJAS Y APELACIÓN	
Código: CA-PR05		
Vigencia: 2023-01-02		
Versión: 02		

La información relativa al proceso de tratamiento de las quejas y apelaciones estará fácilmente disponible para los clientes, reclamantes y otras partes interesadas por medio de folletos impresos publicados en cartelera del centro.

La información comprenderá:

- El lugar donde formaliza la queja y/o apelación;
- La manera de interponer la queja por el reclamante
- El proceso de tratamiento de las quejas y/o apelación;
- Los plazos asociados a las distintas etapas del proceso;
- Las opciones de solución para el reclamante o apelante;
- La forma en que el reclamante o apelante puede obtener información acerca del estado de su queja y/o apelación.

5.3 RECEPCIÓN DE LA QUEJA y/o APELACIÓN

5.3.1 Radicación

La persona interesada en presentar una queja o apelación podrá reportar su solicitud a través de los siguientes canales:

- Directamente en el área de Recepción de la sede en la cual fue atendido;
- Comunicándose vía telefónica con el área SIG
- Por medio de la página web de la organización

El Asistente Administrativa que atiende al reclamante le indica que diligencie el formato **Atención Quejas y Apelaciones** indicándole que escriba claramente:

- Fecha de solicitud;
- Nombre y Apellidos de la persona reclamante;
- Número de identificación;
- Dirección y teléfono de residencia;
- Correo electrónico (si tiene);
- Descripción de la solicitud de queja o apelación.

Una vez comunicada la queja y/o apelación inicial, ésta debería registrarse con la información de apoyo (evidencias) y se le asignará un código único de identificación.

El registro de la queja y/o apelación inicial debería identificar la solución buscada por el reclamante y cualquier otra información necesaria para el eficaz tratamiento de estas incluyendo lo siguiente:

- Una descripción de la queja y/o apelación y los datos de apoyo pertinentes;
- La solución solicitada;
- Los servicios de la organización objeto de la queja y/o apelación;

Controlado: SI	PROCEDIMIENTO QUEJAS Y APELACIÓN	
Código: CA-PR05		
Vigencia: 2023-01-02		
Versión: 02		

- La fecha límite para la respuesta;
- Datos acerca del personal, sede, organización y segmento de mercado;
- Acción inmediata tomada (si hay alguna).

La queja no tiene un límite de plazo para su recepción y esta se podrá radicar por los siguientes medios:

1. Correo electrónico de la sede
2. Por correo certificado dirigido a la sede
3. Personalmente en la sede.
4. Página web de INPROSALUD
5. Línea gratuita 7443330

La apelación se recibirá hasta 5 (cinco) días hábiles de haberle comunicado la decisión de la recepción de la solicitud, resultado de las evaluaciones o decisión de la certificación; para interponer una apelación sobre los resultados de la decisión de la certificación se deberá interponer de forma inmediata a la comunicación de la decisión, con el fin de SUSPENDER CAUTELARMENTE la decisión tomada y esta no sea registrada en el aplicativo QH- RUNT.

La apelación se podrá radicar por los siguientes medios:

1. Al correo electrónico de la sede
2. Por correo certificado dirigido a la sede
3. Personalmente en la sede
4. Página web de INPROSALUD
5. Línea gratuita 018000

En los casos de Queja y/o Apelación la organización le proporcionará al reclamante o apelante el formato de Queja y/o Apelación de acuerdo con el caso.

Nota: No se aceptarán apelaciones interpuestas posterior al cargue de la información a la plataforma HQ-RUNT y/o a la obtención de la licencia de conducción.

5.4 SEGUIMIENTO DE LA QUEJA y/o APELACIÓN

A la queja y/o apelación se le realizará el seguimiento a largo de todo el proceso, desde la recepción inicial hasta que el reclamante quede satisfecho o la decisión final haya sido tomada. Se mantendrá una actualización del estado de la queja y/o apelación registrándolo en el **Formato Trazabilidad de las Quejas y Apelaciones**, información que debe estar disponible para el reclamante o apelante cuando lo requiera.

El responsable del seguimiento de la solución de la queja y/o apelación será realizado por el Coordinador Regional.

Controlado: SI	PROCEDIMIENTO QUEJAS Y APELACIÓN	
Código: CA-PR05		
Vigencia: 2023-01-02		
Versión: 02		

5.5 NOTIFICACIÓN DE RECIBO DE LA QUEJA y/o APELACIÓN

La recepción de cada queja y/o apelación se notificará inmediatamente al reclamante personalmente, telefónicamente o por correo electrónico indicándole el número único de identificación de su solicitud.

5.6 EVALUACIÓN INICIAL DE LA QUEJA y/o APELACIÓN

Después de recibida, cada queja y/o apelación se evalúa inicialmente en de criterios tales como:

1. Su severidad,
2. Implicaciones de seguridad,
3. Complejidad,
4. Impacto y de la necesidad y posibilidad de una acción inmediata

Con el fin de darle la mayor celeridad a cada caso.

6. INVESTIGACIÓN DE LAS QUEJAS y/o APELACIÓN

Se investigarán todas las circunstancias y se solicitará la información pertinente acerca de la queja y/o apelación al personal de la sede involucrado, mediante acta de descargos o informe de las circunstancias que rodearon la queja o apelación. Esta solicitud la realizará el Coordinador Regional de la sede con un plazo máximo de dos días hábiles a la fecha de recibida la queja y/o apelación.

6.1 INVESTIGACIÓN DE LA QUEJA

De acuerdo con el direccionamiento de la queja, se identificarán los cargos o personas responsables relacionadas con el motivo de la queja, solicitando un relato de la situación, circunstancias e información pertinente, que proporcione bases para dar una respuesta seria y oportuna al motivo de la queja.

El Coordinador Regional de la sede responsable de la investigación de la queja, indagará sobre la frecuencia del motivo de la queja y la severidad de esta ante la prestación del servicio de la sede. Dejando el registro de la investigación en un acta de descargos.

6.1.1 Tratamiento de quejas

La persona responsable solicitará por escrito al personal involucrado, a través de un comunicado los descargos respectivos sobre la queja del reclamante, con el fin de conocer la versión de los hechos por parte del personal y así poder tomar una decisión objetiva e imparcial.

Controlado: SI	PROCEDIMIENTO QUEJAS Y APELACIÓN	
Código: CA-PR05		
Vigencia: 2023-01-02		
Versión: 02		

Una vez, el responsable del cierre de la solicitud, tenga los descargos respectivos por parte del personal involucrado, procede a analizar la información, cotejando las versiones y verificando los aspectos importantes, tales como registros, funcionamiento de equipos, estado de las instalaciones, factores ambientales, entre otros. Dicha información se registra en el formato.

Posteriormente, el responsable del cierre de la solicitud toma una decisión, la cual se registra en el formato **Atención Quejas y Apelaciones**, y se la notifica a la persona reclamante a través del correo electrónico o a la dirección de residencia.

Finalmente, el responsable del cierre de la solicitud registra los Resultados del proceso y las observaciones respectivas en el formato **Atención Quejas y Apelaciones**, relacionadas con las acciones de mejorar a tomar para evitar la recurrencia de la solicitud.

6.1.2 Respuesta A Las Quejas

De acuerdo con clasificación de la queja, la respuesta será dada por el personal responsable en un tiempo mínimo de un (1) día hábil y máximo de cinco (5) días hábiles.

Luego de la investigación se debe informar al reclamante, las acciones tomadas o la justificación del porque no se tomarán acciones, antes de cinco (5) días calendario de interpuesta la queja. Si la queja no puede resolverse inmediatamente, debería tratarse de manera que se alcance una solución eficaz tan pronto como sea posible, pero debe existir la corrección en los términos definidos. Así mismo debe informarse al personal involucrado.

6.2 INVESTIGACION DE LA APELACIÓN.

El Asesor SIG, procederá a convocar el Comité de Apelaciones y exponiendo en reunión el motivo de la apelación y los documentos aportados por el apelante. Los integrantes del comité indagarán las evidencias aportadas por el apelante y solicitará y evaluará las evidencias aportadas por el Coordinador Regional de la sede, derivadas del proceso de solicitud, evaluación o decisión final.

El Comité de Apelaciones revisará la información aportada con el fin que la modifique, la aclare o la revoque; y decida sobre el otorgamiento o no de la certificación.

6.2.1 Comité de Apelaciones

Si la solicitud es del tipo apelación, el responsable del cierre de la misma será el comité de apelaciones, el cual se conformará de acuerdo al tipo de solicitud presentado de acuerdo a los siguientes lineamientos:

- a) No pueden participar las personas involucradas en la solicitud de apelación, incluyendo área de certificación si se emitió concepto al respecto;

Controlado: SI	PROCEDIMIENTO QUEJAS Y APELACIÓN	
Código: CA-PR05		
Vigencia: 2023-01-02		
Versión: 02		

- b) El comité de apelaciones se conformará con tres (3) personas, de las cuales una de ellas representará al Área de Calidad, otra a los profesionales de la salud o áreas administrativas involucradas, y otra a los médicos evaluadores o certificadores. Se podrá contar con la participación de más personas de acuerdo a la solicitud presentadas, los cuales tendrán voz, pero no voto en las decisiones del comité.
- c) El comité contará con la participación de profesionales de la salud, de las áreas involucradas, que tengan conocimiento en el esquema de certificación pertinente, para lo cual se propenderá por el uso de personal interno, o en su defecto contratar personal externo (teniendo como primero opción personal retirado por su conocimiento tanto en los esquemas de certificación como en los procedimientos internos).

Para la convocar al comité de apelaciones, el Asesor SIG notificará a través de un comunicado al personal seleccionado para integrarlo de acuerdo con la naturaleza de la apelación y coordinará las actividades para la toma de la decisión sobre la apelación.

6.2.2 Tratamiento de apelaciones

Para tratar una apelación se convocará el comité de apelaciones quienes deben:

- Verificar resultados obtenidos en las pruebas realizadas, reportes de especialistas solicitados;
- Verificar el estado de los equipos de evaluación, revisando registros de mantenimiento preventivo, certificados de calibración, hoja de vida del equipo, entre otros;
- Verificar la competencia del personal involucrado, a través de los registros de capacitación, evaluaciones del desempeño, entre otros;
- Verificar la validez del método utilizado, rangos de aprobación, normatividad vigente;
- Verificar información adicional aportada por el reclamante.

Toda la información analizada es registrada en el formato **Atención Quejas y Apelaciones**.

Adicionalmente, se solicitará por escrito al personal involucrado, a través de un comunicado, los descargos respectivos sobre el proceso de atención brindado al reclamante, con el fin de conocer la versión de los hechos por parte del personal y así poder tomar una decisión objetiva e imparcial. Dicha información se registra en el formato **Atención Quejas y Apelaciones**.

Con base a la información obtenida, el comité de apelaciones realiza un análisis y toma una decisión en consenso. Tanto el análisis realizado como la decisión tomada, se registra en el formato **Atención Quejas y Apelaciones**, se notificará por escrito a la persona reclamante, a través de correo electrónico o a la dirección de residencia, el procedimiento a seguir para repetir la prueba en condiciones controladas, programando una fecha específica para tal efecto.

Controlado: SI	PROCEDIMIENTO QUEJAS Y APELACIÓN	
Código: CA-PR05		
Vigencia: 2023-01-02		
Versión: 02		

Finalizado el proceso ejecutado por el Comité de Apelaciones, este tendrá como máximo 14 (catorce) días hábiles para tomar la decisión y comunicársela al Coordinador Regional de la sede.

6.2.3 Respuesta a la Apelación

Siguiendo una apropiada investigación, la organización ofrece una respuesta de la apelación a los 15 (quince) días hábiles de interpuesta la apelación a través de un correo electrónico o a la dirección de notificación registrada en la solicitud.

7. COMUNICACIÓN DE LA DECISIÓN

La decisión o cualquier acción tomada con respecto a la queja, que sea pertinente para el reclamante, para el personal involucrado o la sede, se comunicará al siguiente día hábil de tomada la decisión por cualquiera de estos medios:

1. Comunicado por escrito a la dirección registrada en el formato de queja y/o apelación.
2. Comunicado por escrito al correo electrónico registrado en el formato de queja y/o apelación.
3. Llamada telefónica al número registrado en el formato de queja y/o apelación.

8. CIERRE DE LAS QUEJA y/o APELACIÓN

Si el reclamante o apelante, acepta la decisión o la acción propuesta, en aquel momento se dará por cerrada y se registrará la aceptación en el formato en el cual registró la Queja y/o Apelación.

Si el reclamante o apelante, rechaza la decisión o acción propuesta esta deberá permanecer abierta y revisar las opciones disponibles para darle una correcta y objetiva solución gestionando alternativas externas o internas.

El Asesor SIG debe realizar el seguimiento del progreso de la queja hasta que se hayan agotado todas las alternativas razonables para recurrir, internas o externas, o el reclamante quede satisfecho.

9. MANTENIMIENTO Y MEJORA

9.1 CONTROL DE LOS REGISTROS

Se mantendrán los registros resultantes del proceso de quejas y apelaciones protegidos asegurando la confidencialidad de los reclamantes y las decisiones tomadas, estos registros se llevarán en un archivo independiente y organizado por consecutivo y con toda la evidencia aportada por los reclamantes o apelantes.

Controlado: SI
Código: CA-PR05
Vigencia: 2023-01-02
Versión: 02

PROCEDIMIENTO QUEJAS Y APELACIÓN



10. ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DE LAS QUEJAS

Se registrará en un consolidado todas las quejas y apelaciones se clasificarán y analizarán con el fin de identificar problemas y tendencias con el fin de tomar las acciones de mejora pertinentes. Formato de Control Quejas y Apelaciones.

Controlado: SI
Código: CA-PR05
Vigencia: 2023-01-02
Versión: 02

PROCEDIMIENTO QUEJAS Y APELACIÓN



ANEXO 1 PROCESO DE QUEJAS Y APELACIONES

