

	<b>PROCESO:</b>	<b>GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código: GMC-TV-06-P Versión: 02 Fecha: 2024-09-03 Página 1 de 3
	<b>NOMBRE:</b>	<b>PROCEDIMIENTO DE QUEJAS</b>	
<b>Elaboró</b> jefe de SG	<b>Revisó</b> Gerente general	<b>Aprobó</b> Gerente general	

## 1. OBJETIVO

Definir la metodología a seguir ante la recepción de una queja por parte de los clientes de ICM, para darle un tratamiento adecuado y promover la mejora del organismo y determinar la percepción que tiene el cliente con respecto a la satisfacción de sus necesidades y expectativas.

## 2. ALCANCE

Aplica desde la recepción de las quejas, realización de encuestas de satisfacción hasta la toma de acciones generadas por quejas y tabulación de encuestas.

## 3. RESPONSABLES

Jefe del Sistema de Gestión  
Gerente General

## 4. DEFINICIONES

**Queja:** expresión de insatisfacción diferente de la apelación, presentada por una persona u organización a un organismo de inspección, relacionada con las actividades de dicho organismo, para la que se espera una respuesta.

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

**Encuesta:** Conjunto de preguntas tipificadas dirigidas a los clientes, para averiguar su estado de satisfacción.

**Satisfacción:** Dar solución efectiva a la queja y/o reclamo interpuesta por el cliente

## 5. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE QUEJAS

Cuando se identifica una queja, sugerencia, solicitudes se le debe dar el siguiente tratamiento:

- Las quejas pueden recibirse por llamadas, correo o personalmente.
- Estas llamadas las puede recibir cualquier funcionario de ICM y direccionar la llamada a la Jefe del Sistema de Gestión o a la Gerencia Técnica.

	<b>PROCESO:</b>	<b>GESTIÓN CALIDAD</b>	Código: GMC-TV-06-P Versión: 02 Fecha: 2024-09-03 Página 2 de 3
	<b>NOMBRE:</b>	<b>PROCEDIMIENTO DE QUEJAS</b>	

- El Jefe del SG debe diligenciar en el formato tratamiento de quejas y apelaciones GMC-TV-07-F, con la queja recibida, investigar la queja o cualquier inquietud que tenga el cliente,
- Se realiza un análisis de la pertinencia o no de la queja para continuar con el trámite del tratamiento de la queja. Antes de formalizar la queja se debe reunir y formalizar la queja para analizar las causas.
- Se realiza una investigación con trazabilidad de los hechos para que el responsable ayude a dar solución y respuesta a la queja.
- Las quejas se responderán de 3 a 5 días.
- La decisión debe revisarse y aprobarse con la Jefe del sistema de gestión, la Gerencia y el Gerente técnico, no debe estar el personal de inspección que dio origen a la queja.
- El jefe del sistema de gestión hará seguimiento del tratamiento de la queja hasta que el afectado quede satisfecho, también se debe ir documentando en el formato tratamiento de quejas y apelaciones GMC-TV-07-F por el jefe del sistema de gestión, para que quede evidencia de fechas y las acciones tomadas para evidenciar el tratamiento que se dio a la queja.
- También se tendrán en cuenta las sugerencias y se contestarán los requerimientos o solicitudes del cliente.
- Las quejas se revisan si son recurrentes o impactan al organismo de inspección se aplicaría el procedimiento de generación de acciones correctivas y/o preventivas.
- Es importante tener en cuenta que la información recibida por parte de terceros o toda información recibida por diferentes canales, tendrá un tratamiento de carácter confidencial, alineado con la política de confidencialidad del organismo.

Nota: Toda queja que se presente no da lugar a ninguna acción discriminatoria por parte del organismo de inspección.

## 6. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

La satisfacción del cliente mide cómo se sienten las personas al interactuar con una marca. Esta experiencia se ve influenciada por factores como la calidad del servicio, el valor que aporta, su conveniencia, las expectativas personales y las interacciones con representantes de la marca

Fidelización de clientes

Por las quejas de los clientes

Destacar de la competencia- marca

Evitar perder clientes

Adquisición- conversión- crecimiento

Lealtad- publicidad gratuita- se hace más conocida la marca

	<b>PROCESO:</b>	<b>GESTIÓN CALIDAD</b>	Código: GMC-TV-06-P Versión: 02 Fecha: 2024-09-03 Página 3 de 3
	<b>NOMBRE:</b>	<b>PROCEDIMIENTO DE QUEJAS</b>	

Por lo tanto ICM realizara la medición de la satisfacción de los clientes por medio de las anteriores premisas.

## 7. REGISTROS

Formato de Quejas y Apelaciones GMC-TV-07-F

## 8. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha de aprobación	Resumen de cambios
00	2020-10-05	Versión original del documento
01	2021-08-25	Se Incluye Nuevo Logo De ICM
02	2024-09-03	Se omiten las encuestas y se reemplaza otra forma de medir la satisfacción del cliente