	PROCESO GESTION CALIDAD	CODIGO: GQ-PR-04
		VERSION: 04
	PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES	FECHA: 2022.01.17
		HOJAS: Página 1 de 6

1. OBJETIVO:

Describe la metodología para realizar acciones debidas a diferentes factores que están relacionadas con las Quejas o Apelaciones presentada por los clientes

2. ALCANCE:

Mediación, conciliación e información del servicio prestado por la organización.

3. RESPONSABILIDAD

El Coordinador de SGC es responsable del trámite de las quejas y de las apelaciones por ser independiente a los procesos de inspección y con los clientes, guardando así la imparcialidad.

Los Directores de Proceso son los responsables de brindar el apoyo y la información interna necesaria y relevante para el trámite de la queja o de la apelación.

Los Asesores Comerciales son los responsables de la consecución de la información del cliente que resulte faltante y se requiera para continuar el proceso.

4. DEFINICIONES:

Apelación: es la solicitud del proveedor del objeto de evaluación de la conformidad al organismo de evaluación de la conformidad o al organismo de acreditación, de reconsiderar la decisión que tomó en relación con dicho objeto.

Quejas: es la expresión de insatisfacción, diferente de la apelación, presentada por una persona u organización a un organismo de evaluación de la conformidad o a un organismo de acreditación, relacionada con las actividades de dicho organismo, para la que se espera una respuesta.

5. PROCEDIMIENTO:


5.1. Recepción de quejas y apelaciones:

El titular o causahabiente, deberá diligenciar la queja o la apelación.

El Coordinador del SGC, como responsable del desarrollo y trámite para el ejercicio de los derechos de los clientes internos y externos y otras partes de interés en materia de, confiabilidad del servicio, la calidad, el medio ambiente, la SST, entre otros, atenderá y gestionará cualquier solicitud a través del correo electrónico

COPIA CONTROLADA

“Una vez impreso este documento se considera copia no controlada y no nos hacemos responsables por su actualización”

	PROCESO GESTION CALIDAD	CODIGO: GQ-PR-04
		VERSION: 04
	PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES	FECHA: 2022.01.17
		HOJAS: Página 2 de 6

servicioalcliente@retiproyectos.com, o en físico en la dirección Calle 76 # 38B – 50. Serán recibidas todas las Quejas y Apelaciones sin cometer actos discriminatorios, para esto el Coordinador del SGC que es independiente al proceso de inspección y con el cliente, es el responsable de asegurar que todos los casos de quejas y apelaciones sean investigados y se tomen las acciones respectivas.

5.2. Presentación de quejas:

El cliente tiene derecho a presentar quejas relacionadas con las demoras, calidad, o la oportunidad en la prestación del servicio de inspección, y con la atención del personal que realiza las labores de inspección.

5.3. Presentación de apelaciones:

El cliente tiene derecho a presentar apelación ante el Organismo de Inspección, la cual debe ser debidamente sustentada y relacionada con las decisiones de aprobación o no aprobación de las instalaciones inspeccionadas por RETIPROYECTOS S.A.S.

5.4. Contenido del reclamo:

La Queja o Apelación del titular deberá contener la siguiente información:

- Identificación del Titular (Nombres y apellidos, número de identificación).
- Datos de localización del titular (dirección y teléfono).
- Identificación del servicio (con relación a la queja) y se adiciona el N° del dictamen si es una apelación.
- Descripción de los hechos que dan lugar a la queja y apelación y documentos y/o pruebas que lo soportan
- Firma del titular o su representante (si actúa por medio de representante, anexar poder o autorización especial).

Se acusa recibo de la queja o apelación al quejoso o apelante.


5.5. Registro:

Se registra en la Base de Datos “GQ-FO-12 Control de Atención de Quejas y Apelaciones” con el fin de llevar un listado numerado de los eventos junto con la fecha y hora en que fue radicada y que el titular pueda hacer seguimiento.

Cuando se trate de una queja anónima, será admitida si existen pruebas suficientes para iniciar su trámite y sea emitida por un tercero, en el caso de apelaciones, éstas deben ser emitidas únicamente por el cliente.

COPIA CONTROLADA

“Una vez impreso este documento se considera copia no controlada y no nos hacemos responsables por su actualización”

	PROCESO GESTION CALIDAD	CODIGO: GQ-PR-04
		VERSION: 04
	PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES	FECHA: 2022.01.17
		HOJAS: Página 3 de 6

5.6. Tratamiento de QA:

Culminado el trámite de la solicitud, se evaluará:

- a) Si está fundamentada;
- b) Si está dentro de los términos reglamentarios establecidos y
- c) Si hay lugar o no, a alguna clase de responsabilidad o medida de mejoramiento
- d) Las apelaciones se verifica que ésta se halla solicitado en los primeros cinco (5) días posteriores a la entrega del dictamen o informe de inspección al cliente conforme a lo establecido en las condiciones del servicio.
- e) Validación e Investigación: Se valida la queja o apelación teniendo en cuenta que corresponda al alcance del esquema de inspección y/o a temas de la organización RETIPROYECTOS S.A.S, se investiga con base en la evidencia aportada por el titular a fin de precisar los eventos que dieron origen a la queja o apelación (análisis de causas) y los descargos por parte de los responsables del proceso o actividad donde se da origen a la queja o apelación.
- f) Si la apelación resulta incompleta, se solicita al apelante a que complemente la información otorgando dos días calendario a la fecha de la notificación.
- g) La decisión sobre las acciones a implementar dependerán de la causa origen, lo cual generará en primera instancia la corrección inmediata y posteriormente se analiza la necesidad de establecer una acción correctiva. En caso de requerirse se realiza mediante la metodología establecida en el instructivo de Acciones Correctivas.
- h) Se notifica al quejoso o apelante los resultados de la validación indicando si es procedente o no con las evidencias y análisis que sustenten y soporten la decisión.

5.7. Investigación de QA:


Se investiga teniendo en cuenta la trazabilidad y evidencias aportadas, así como los datos que soportan el servicio. La investigación puede incluir otros expertos independientes o consultas a entidades externas en caso de apelación.

Con base en la información obtenida se realizarán las siguientes acciones:

- Se aplica el documento interno GQ-PR-03 Procedimiento Gestión de la Mejora y el Cambio, Instructivo 1 “Tratamiento de no conformes” con el fin de establecer las

COPIA CONTROLADA

“Una vez impreso este documento se considera copia no controlada y no nos hacemos responsables por su actualización”

	PROCESO GESTION CALIDAD	CODIGO: GQ-PR-04
		VERSION: 04
	PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES	FECHA: 2022.01.17
		HOJAS: Página 4 de 6

estrategias de atención del servicio, las cuales serán estudiadas, validadas e implementadas, con el Director correspondiente y la Gerencia, cuando sea del caso.

- Si es procedente a un proceso disciplinario, se aplicará de acuerdo con el régimen correspondiente (Reglamento Interno de Trabajo) según Procedimiento Gestión Humana y de Recursos, ítem Sanciones Disciplinarias.
- Si la Queja o Apelación no está fundamentada o no amerita la aplicación de medidas de mejoramiento o disciplinarias, se archivará.
- El tiempo para atender la queja no debe superar los diez (10) días hábiles contados a partir de la radicación.
- El tiempo para atender la apelación no debe superar los cinco (5) días hábiles contados a partir de la radicación, debido que por disposición legal se debe reportar a la SIC la No Aprobación de la instalación en un término de 10 días hábiles a partir del plazo para corregir las NC de la instalación.

NOTA 1: En caso de que la queja no se pueda responder en el término de los 10 días hábiles, se informa al cliente justificando el motivo e indicando la fecha en que se resolverá la misma. En ningún caso se debe superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

NOTA 2: Cuando RETIPROYECTOS S.A.S. no sea competente para resolver la queja o apelación, dará traslado de esta a ONAC, en un término no mayor a dos (2) días hábiles informando al quejoso o apelante.

5.8. Decisión:

Se responde por escrito al quejoso o apelante, informando los resultados obtenidos y las medidas que se tomaron. La decisión y medidas se envían con los soportes que justifican la decisión tomada.


NOTA 1: Si el quejoso no queda satisfecho con la decisión tomada, puede solicitar nuevamente la revisión de caso adjuntando nuevas evidencias que soporten su inconformidad a la decisión. Si el apelante no está de acuerdo con la decisión tomada, podrá recurrir a una entidad de arbitraje.

5.9. Seguimiento y registro de acciones tomadas:

En cualquiera de estos casos, también se le solicita al cliente diligenciar la Encuesta de Satisfacción del Cliente, las cuales serán utilizadas para obtener una percepción real de la

COPIA CONTROLADA

“Una vez impreso este documento se considera copia no controlada y no nos hacemos responsables por su actualización”

	PROCESO GESTION CALIDAD	CODIGO: GQ-PR-04
		VERSION: 04
	PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES	FECHA: 2022.01.17
		HOJAS: Página 5 de 6

opinión de los clientes respecto a la satisfacción en la calidad del servicio brindado y en el trámite de las Quejas o Apelaciones que interponen ante RETIPROYECTOS S.A.S.

5.8 Confidencialidad:

Todas las Quejas y/o Apelaciones son tratadas manteniendo la confidencialidad de la información.

6. DOCUMENTOS RELACIONADOS:

GQ-PR-03 Procedimiento Gestión de la Mejora y el Cambio

GC-PR-01 Procedimiento Comercial y Servicio al Cliente

7. REGISTROS.


- GQ-FO-12 Control de Atención de Queja y/o Apelación

8. CONTROL DE CAMBIOS.

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA
01	Creación del documento.	01.04.2015
02	Se detalla cómo puede el usuario hacer seguimiento al progreso de su solicitud, así mismo se agrega numeral 5.9 Comité Directivo, detallando los miembros del mismo y los requisitos que deben cumplir. Se actualiza flujograma.	18.01.2018
03	Se detalla mejor el procedimiento de quejas y apelaciones, se determina que quien revise la apelación y tome la decisión sobre la misma sea personal externo e independiente al OIR, se interrelaciona el procedimiento de QA con el procedimiento de AP/AC.	27.11.2018

COPIA CONTROLADA

“Una vez impreso este documento se considera copia no controlada y no nos hacemos responsables por su actualización”

	PROCESO GESTION CALIDAD	CODIGO: GQ-PR-04
		VERSION: 04
	PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES	FECHA: 2022.01.17
		HOJAS: Página 6 de 6

04	<p>Se independiza el instructivo de Quejas y Apelaciones del GQ-PR-03 Procedimiento Gestión de la Mejora y el Cambio con el fin de contar con una mejor trazabilidad de sus versiones, debido a que se trata de un documento de interés general publicado a nuestros clientes.</p> <p>Al procedimiento se le habían realizado los siguientes cambios desde la versión 03:</p> <p>Se especifican las definiciones de los términos Queja y Apelación, se detalla cómo se evitan actos discriminatorios, y se incluye la admisión de quejas emitidas por terceros.</p>	2022.01.17
----	---	------------

9. FIRMAS.

ELABORADO POR			REVISADO POR			APROBADO POR		
Jesús Júbiz Coordinador SGC			Lindali Júbiz Gerente			Lindali Júbiz Gerente		
10	01	2022	17	01	2022	17	01	2022

COPIA CONTROLADA

“Una vez impreso este documento se considera copia no controlada y no nos hacemos responsables por su actualización”