	PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES		
	CÓDIGO AD-PR-11	VERSIÓN 6	VIGENTE A PARTIR DE 2021-07-15

1. OBJETIVO

Gestionar las quejas y apelaciones de manera oportuna, confidencial y objetiva, con el fin de garantizar la mejora en las actividades desarrolladas de acuerdo con la normatividad vigente.

2. ALCANCE

Este procedimiento inicia desde la recepción de la queja y/o apelación hasta el cierre de la misma, aplica a toda la comunidad en general.


3. DEFINICIONES

Queja: Expresión de insatisfacción, diferente de la apelación (6.4), presentada por una persona u organización a un organismo de evaluación de la conformidad (2.5) o a un organismo de acreditación (2.6), relacionada con las actividades de dicho organismo, para la que se espera una respuesta. Numeral 6.5 NTC ISO/IEC 17000:2005.

Apelación: Solicitud del proveedor del objeto de evaluación de la conformidad al organismo de evaluación de la conformidad (2.5) o al organismo de acreditación (2.6), de reconsiderar, la decisión que tomo en la relación con dicho objeto. Numeral 6.4 NTC ISO/IEC 17000:2005.

4. TERMINOS Y CONDICIONES

- + **SPI RETIE** es responsable de todas las decisiones tomadas a todos los niveles del proceso para el tratamiento de las quejas o apelaciones.
- + No podrá tomar decisiones, investigar o solucionar las quejas o apelaciones, el personal que haya participado en las actividades de inspección que dieron origen a la queja o apelación.
- + Para el trato de las apelaciones será resuelta por el Comité de apelaciones, compuesto por Director técnico, Gerente General y el Director del sistema de gestión.
- + Todas las quejas y apelaciones deben ser tratadas bajo los compromisos de confidencialidad, imparcialidad y sin acciones discriminatorias.
- + Un formato de quejas y apelaciones y una descripción del proceso, estará dispuesto al público en general, sin que éste lo solicite y de fácil acceso en la página web: www.spiretie.com.
- + Los tiempos de respuesta para la recepción de una queja no serán mayores a 10 días hábiles.
- + Cuando un cliente se encuentra inconforme con las decisiones tomadas por **SPI RETIE**, este debe interponer la apelación dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la emisión del dictamen.
- + **SPI RETIE** deberá (cuando sea posible) acusar de recibido la solicitud de apelación en un tiempo no mayor a 15 días calendario.
- + Cuando el Comité de Apelación considere que es necesario para poder tomar su decisión, que se realice una evaluación o una visita complementaria, se informara al solicitante para agendar dicha visita; además de informarle que en caso de ser

	PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES		
	CÓDIGO AD-PR-11	VERSIÓN 6	VIGENTE A PARTIR DE 2021-07-15

corroborada la decisión inicial deberá asumir los costos de desplazamiento, personal y equipos utilizados.

- + Una vez se haya tomado una decisión y notificado esta al cliente no procederá una nueva apelación.
- + **SPI RETIE**, interesado en atender todas las inquietudes y requerimientos, pone a disposición los siguientes medios de comunicación para la recepción de cualquier eventualidad o expresión del cliente, con el fin de brindar una solución.
 - ✓ Vía telefónica Tel: 546-7495
 - ✓ Correo electrónico servicioalcliente@spiretie.com
 - ✓ Carta formal enviada a Carrera 25 # 46-25 Medellín.

5. PROCEDIMIENTO

ETAPA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1. RECEPCIÓN.	<p><u>Las quejas se reciben por medio físico, electrónico o telefónico.</u></p> <p><u>Las apelaciones siempre deben registrarse en el formato “AD-RG-10 Formato de quejas y apelaciones” y ser entregadas vía correo o físicamente.</u></p> <p>NOTA: <i>El formato AD-RG-10 Formato de quejas y apelaciones no es de uso obligatorio para el reporte de quejas.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Comercial. ❖ Dir. sistema de Gestión
2. ACUSE DE RECIBIDO	Siempre que sea posible, se comunicará al solicitante la recepción de dicha queja y/o apelación y el progreso de la misma.	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Comercial. ❖ Dir. sistema de Gestión
3. REGISTRO.	Diligencia el registro “AD-MZ-10 Registro y seguimiento de Quejas y apelaciones” y lo comparte con el jefe de área involucrada para que inicien el estudio correspondiente.	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Auxiliar administrativo.
4. EVALUACIÓN INICIAL DE LA QUEJA Y/O APELACIÓN	<p>Después de recibida, la queja y/o apelación, el líder del proceso involucrado es el responsable de evaluar inicialmente la severidad, complejidad, impacto y la necesidad y posibilidad de una acción inmediata basándose en:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Información suministrada por el solicitante como soportes y evidencia descrita o adjunta en el registro “AD-RG-10 Formato Quejas y Apelaciones”. <p>Si el resultado de la evaluación conlleva a determinar que la queja y/o apelación es válida, pertinente y procede, se efectuará la investigación, tratamiento y solución correspondiente; de lo contrario se le</p>	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Líder del proceso. ❖ Dir. sistema de Gestión



PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES


CÓDIGO
AD-PR-11

VERSIÓN
6

VIGENTE A PARTIR DE
2021-07-15

PÁGINA
3 de 4

	<p>responderá al cliente aclarándole que su solicitud no procede.</p> <p>Se debe dejar registro en el formato AD-MZ-10 Registro y seguimiento de Quejas y apelaciones</p>	
5. INVESTIGACIÓN, ANALISIS Y TRATAMIENTO DE QUEJAS	<p>Una vez aceptada la queja, el líder del proceso y la directora del sistema de gestión, deben aplicar las acciones correctivas a que den lugar. se debe decidir la acción a seguir, el área responsable y la fecha de ejecución de dicha acción.</p> <p>Todas las acciones que se generen como parte del tratamiento de las quejas serán verificadas por la Dirección del sistema de gestión para asegurar su implementación eficaz.</p> <p>La información relevante se le hará conocer al cliente por medio de comunicación vía correo donde se le explicará las medidas tomadas para la solución de su queja.</p>	❖ Dir. sistema de Gestión
6. INVESTIGACIÓN, ANALISIS Y TRATAMIENTO APELACIONES	<p>Las apelaciones estarán a cargo del Director técnico (no involucrado en la investigación), Gerente General y la dirección del sistema de gestión denominando a estos responsables como “<i>comité de Apelaciones</i>”.</p> <p>El comité encargado para realizar las acciones correctivas a las apelaciones se reunirá y analizará la información de las partes involucradas para tomar una decisión.</p> <p>Una decisión puede tener los siguientes resultados:</p> <p>a. Anulación de la decisión original: esto significa que la dirección técnica cambiará la decisión inicial.</p> <p>b. Decisión original confirmada: esto significa que la decisión que se está apelando está confirmada y no se cambiará.</p> <p>La decisión del <i>comité de apelaciones</i> deberá ser final y no sujeta a futuras apelaciones.</p> <p>En caso de que la apelación sea válida, se deberá iniciar un proceso para acciones correctivas y se debe dejar diligenciado en el formato “AD-MZ-03 Registro y Seguimiento de acciones correctivas y preventivas” y se anexará un informe de la audiencia, la decisión, la justificación y la validez a través de firmas por parte del comité.</p>	❖ Comité de apelaciones.
7. RESPUESTA / COMUNICACIÓN	<p>Por escrito, se informa a quien haya presentado la queja y/o apelación del resultado y/o decisión del tratamiento de esta, así como la finalización formal del proceso.</p> <p><i>(Correo electrónico y/o Carta física enviada a la dirección suministrada por el solicitante)</i></p>	❖ Gerente General

	PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES		
	CÓDIGO AD-PR-11	VERSIÓN 6	VIGENTE A PARTIR DE 2021-07-15

8. CIERRE Y REVISIÓN FINAL	<p>Con el fin de evaluar la correcta implementación de este procedimiento, la dirección del sistema de gestión revisará los registros aplicables para cada caso con el ánimo de corroborar que se hayan implementado el procedimiento de forma correcta y completa. (respuesta en los tiempos propuestos, comunicación al cliente de las soluciones, resultados de comités, acciones correctivas).</p>	❖ Dir. Sistema de Gestión.
-----------------------------------	--	----------------------------

6. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	DESCRIPCION DE CAMBIO	FECHA	REALIZADO POR
1	Creación del procedimiento	01-06-2017	Andrés Ortega
2	Se modifica el numeral 4. TERMINOS Y CONDICIONES. Visita complementaria	21-08-2017	Andrés Ortega
3	Se modifica todo lo que se encuentra subrayado.	30/04/2019	Andrés Ortega
4	Se modifica todo lo que se encuentra subrayado	09/09/2019	<u>Andrés Ortega</u>
5	Se cambian las definiciones y se dejan textualmente como se encuentran en la NTC ISO/IEC 17000:2005	2020-12-11	<u>Luisa Castañeda</u>
6	Se hace cambios para determinar cuándo usar el formato de quejas y apelaciones y no se deja de uso obligatorio.	2021-07-15	<u>Luisa Castañeda</u>

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Luisa Castañeda	Luisa Castañeda	Luisa Castañeda
<u>Dir. Sistema de Gestión</u>	<u>Dir. Sistema de Gestión</u>	<u>Dir. Sistema de Gestión</u>
Fecha: 2021-07-15	Fecha: 2021-07-15	Fecha: 2021-07-15