



ESQUEMA QUEJAS Y APELACIONES

ETAPA	ACTIVIDAD	CARGO RESPONSABLE	REGISTRO
1. RECEPCIÓN.	<p>Las quejas se reciben por medio físico, correo electrónico, llamada telefónica, WhatsApp o por el sitio web de SPI RETIE www.spiretie.com sección quejas y apelaciones, y se procede a diligenciar el formato AD-RG-10 Formato de quejas y apelaciones-</p> <p>Las apelaciones deben registrarse en el formato "AD-RG-10 Formato de quejas y apelaciones" y ser entregadas vía correo electrónico, físicamente o por el sitio web de SPI RETIE sección quejas y apelaciones.</p> <p>NOTA 1: 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.</p>	v Dir. sistema de Gestión	AD-RG-10 Formato de quejas y apelaciones
2. ACUSE DE RECIBIDO	<p>Se comunicará al solicitante la recepción de dicha queja y/o apelación por cualquier medio de comunicación (llamada telefónica, WhatsApp, correo electrónico, entre otros)</p>	v Dir. sistema de Gestión	Comunicación con el cliente o parte interesada para confirmar recepción de dicha queja y/o apelación
3. CONFIRMACIÓN SI LA QUEJA O APELACIÓN ESTÁ RELACIONADA CON LAS ACTIVIDADES DE INSPECCIÓN BAJO LA RESPONSABILIDAD EL OEC	<p>Por medio de llamada telefónica, WhatsApp, correo electrónico, entre otros, se comunicará al quejante o apelante si la queja o apelación interpuesta está o no relacionada con las actividades de inspección bajo la responsabilidad de SPI RETIE,</p> <p>Si se concluye que hay responsabilidad del Organismo de Inspección, se procede a dar el tratamiento correspondiente. En caso de no estar relacionada se dará por terminado el proceso no aceptando la queja o apelación.</p>	v Dir. sistema de Gestión	Comunicación con el cliente o parte interesada para confirmar si la queja o apelación interpuesta está o no relacionada con las actividades de inspección bajo la responsabilidad de SPI RETIE
4. VALIDACIÓN DE LA QUEJA Y/O APELACIÓN	<p>Después de recibida la queja o apelación, el líder del proceso involucrado es el responsable de validar la información suministrada por el solicitante como soportes y evidencia descrita o adjunta en el registro "AD-RG-10 Formato Quejas y Apelaciones".</p> <p>Si se considera viable la queja o apelación, el líder de proceso coordinará una reunión, con el personal involucrado para así evaluar conjuntamente el caso dejando como constancia un acta de reunión.</p> <p>Si el resultado de la validación conlleva a determinar que la queja o apelación es válida, pertinente y procede, se efectuará la investigación, tratamiento y solución correspondiente; de lo contrario se contactará al cliente o parte interesada por medio de llamada telefónica, WhatsApp, correo electrónico, entre otros, aclarándole que su solicitud no procede.</p>	<p>v Líder del proceso.</p> <p>v Dir. sistema de Gestión</p>	<p>AD-RG-10 Formato Quejas y Apelaciones</p> <p>Acta de reunión</p> <p>Comunicación con el cliente o parte interesada</p>
5. INVESTIGACIÓN, ANALISIS Y TRATAMIENTO DE QUEJAS	<p>Una vez aceptada la queja, el líder del proceso y el director del sistema de gestión, deben generar los planes de acción a que den lugar en el formato AD-MZ-03 Plan De Acciones Correctivas Y Acciones Preventivas.</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 o parte interesada por cualquier medio de comunicación (llamada telefónica, WhatsApp, correo electrónico, entre otros) donde se le explicará las medidas tomadas para la solución de su queja.</p>	v Dir. sistema de Gestión	<p>AD-MZ-03 Plan De Acciones Correctivas Y Acciones Preventivas</p> <p>Comunicación con el cliente o parte interesada</p>

<p>6. INVESTIGACIÓN, ANALISIS Y TRATAMIENTO APELACIONES</p>	<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 "comité de Apelaciones".</p> <p>El comité encargado para realizar los planes de acción 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 anexará un informe de la reunión, la decisión, la justificación y la validez a través de firmas por parte del comité.</p>	<p>v Comité de apelaciones.</p>	<p>AD-MZ-03 Plan De Acciones Correctivas Y Acciones Preventivas</p> <p>Informe de reunión comité de apelaciones</p>
<p>7. TIEMPOS ESTIPULADOS</p>	<p>Tiempo de respuesta a Quejas o Apelaciones en lo posible es de:</p> <ul style="list-style-type: none"> · 5 días hábiles para confirmar la recepción de una queja o apelación. · 5 días hábiles de respuesta al cliente, usuario o parte interesada de la confirmación si está relacionada con las actividades de inspección bajo la responsabilidad el OEC y la respectiva validación de la queja o apelación. · 10 días hábiles para asegurar que se han tomado las correcciones necesarias. · Después del proceso de confirmación, validación e investigación, el Organismo de Inspección genera planes de Acción en un tiempo inferior a 30 días dependiendo de la complejidad de la situación. · 10 días hábiles para revisar si las acciones correctivas fueron apropiadas. · Hasta 60 días hábiles para notificar al cliente y/o usuario o parte interesada formalmente cuando ha finalizado el proceso y tratamiento de su Queja o Apelación. <p>NOTA 2: El tiempo para resolver las apelaciones puede variar según sea la complejidad de la Acción interpuesta por el cliente, usuario o parte interesada.</p>	<p>v Líder de proceso v Director SG</p>	<p>Comunicaciones con el cliente o parte interesada</p>
<p>8. RESPUESTA / COMUNICACIÓN</p>	<p>Por medio de un oficio, 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>(El oficio se puede remitir por Correo electrónico, WhatsApp o Carta física enviada a la dirección suministrada por el solicitante)</i></p>	<p>v Gerente General</p>	<p>Oficio</p>
<p>9. CIERRE Y REVISIÓN FINAL</p>	<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, comunicaciones requeridas con el cliente, resultados de comités, acciones correctivas).</p>	<p>v Dir. Sistema de Gestión.</p>	<p>AD-RG-10 Formato Quejas y Apelaciones</p> <p>Acta de reunión</p>

			Comunicación con el cliente o parte interesada AD-MZ-03 Plan De Acciones Correctivas Y Acciones Preventivas
10. REGISTRO.	Una vez resuelta la queja o apelación, se procede a diligenciar el registro “ AD-MZ-10 Registro y seguimiento de Quejas y apelaciones ” para tener trazabilidad del proceso.	v Dir. sistema de Gestión	AD-MZ-10 Registro y seguimiento de Quejas y apelaciones