

	QUEJAS Y APELACIONES	No DOCUMENTO	RET-P007
		VERSIÓN	1
		PAGINA	1 de 7
		FECHA DE VIGENCIA	10/10/2020

1. OBJETIVO

Este procedimiento define y establece los pasos necesarios para el trámite de quejas y apelaciones, que se derivan de la prestación de los servicios que ofrece el OI RETIE Y RETILAP de GETED S.A.S.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para el proceso de inspección de instalaciones eléctricas RETIE Y RETILAP.

3. DEFINICIONES

- **APELACIÓN:** Solicitud del proveedor del objeto de evaluación de la conformidad al Organismos de Evaluación de la Conformidad de GETED S.A.S. S.A., de reconsiderar la decisión que tomó en relación con dicho objeto.
- **QUEJA:** Expresión de insatisfacción, diferente de la apelación, presentada por una persona u organización al Proceso RETIE Y RETILAP, relacionada con la actividad de dicho organismo, para la que se espera una respuesta.

4. RESPONSABLES

PRESIDENTE	• Es el responsable de validar la procedencia o no de las apelaciones. • Participar en la toma de decisiones para la atención a quejas que ameriten su intervención. • Revisar el contenido de la respuesta definitiva emitida al cliente, con relación a las quejas y apelaciones ante el OI RETIE Y RETILAP GETED S.A.S. S.A.
DIRECTOR TÉCNICO RETIE Y RETILAP	• Emitir las recomendaciones de carácter técnico ante las quejas y apelaciones interpuestas. • Es el responsable de aprobar la solución de las quejas y orientar a los responsables de proceso sobre el trámite de las quejas y sobre las posibles soluciones a las mismas.
DIRECTOR CORPORATIVO	• Velar por el adecuado funcionamiento del procedimiento de quejas y apelaciones.

	QUEJAS Y APELACIONES	No DOCUMENTO	RET-P007
		VERSIÓN	1
		PAGINA	2 de 7
		FECHA DE VIGENCIA	10/10/2020

	• Generar las comunicaciones para atender e informar al cliente sobre el trámite de su solicitud. • Velar por el tratamiento oportuno y la respuesta adecuada ante las quejas interpuestas.
RESPONSABLES DE PROCESO	• Los Responsables de Proceso que tengan contacto con los clientes de GETED S.A.S.deben reportar las quejas y apelaciones al proceso que corresponda. • Los Responsables de Proceso involucrados con la queja o apelación deben tomar acción para la solución de estas. • Los Responsables de Proceso efectuaran el seguimiento a las acciones tomadas. • Para los casos en que se identifique que la queja o apelación es relacionada con el OI RETIE Y RETILAP siempre que sea posible el OI debe acusar de recibido de la queja o apelación.
DIRECTOR HSEQ	• Coordinar con los responsables de proceso la definición de planes de acción requeridos para resolver las no conformidades que se generan a partir del reporte de las quejas y apelaciones al OI RETIE Y RETILAP.
OI RETIE Y RETILAP GETED S.A.S. S.A.	• Es responsable de todas las decisiones a todos los niveles del proceso de tratamiento de quejas y apelaciones. • Tiene la responsabilidad de reunir y verificar toda la información necesaria para validar la queja.

5. PROCEDIMIENTO:

5.1 QUEJAS

5.1.1 Recepción y Registro de la Queja

5.1.1.1 Los colaboradores de GETED S.A.S. reciben las llamadas, correo electrónico (info@getedsas.com.co), cartas y otros comunicados que envíe el cliente y los reporta a la Dirección Técnica RETIE Y RETILAP.

5.1.1.2 Las quejas del cliente son recibidas por los colaboradores diligenciando el formato Quejas y Sugerencias (RET R068). Se asignará un código a cada una de las quejas y se dará en lo posible acuso de recibido al cliente. En caso de que la queja sea enviada a otro colaborador del OI RETIE Y RETILAP, es responsabilidad de este, remitir la queja a la Coordinación RETIE Y RETILAP para su radicación, el mismo día de recibido de la queja.

5.1.1.3 Las quejas, deberán contener: Datos personales del solicitante: nombres y apellidos, dirección y teléfono; el objeto de la queja o sugerencia, debidamente

	QUEJAS Y APELACIONES	No DOCUMENTO	RET-P007
		VERSIÓN	1
		PAGINA	3 de 7
		FECHA DE VIGENCIA	10/10/2020

sustentado y en caso de ser necesario la relación de documentos que se aportan si es el caso.

5.1.2 Análisis de la Queja

5.1.2.1 Cuando se haya determinado que la queja es de competencia del OI RETIE Y RETILAP GETED S.A.S., se da respuesta al cliente indicando que la queja se ha recibido y registrado para su atención (Acuse de Recibido). Se inicia con el procedimiento interno para el análisis y dar la respuesta definitiva. La fecha del envío se registra en el [Cuadro de Control y Seguimiento de Quejas \(RET R114\)](#).

5.1.2.2 Cuando sea pertinente y si el cliente lo solicita se le informara por escrito (preferiblemente), sobre el progreso y resultado de la queja. Esta información se registrará en el [Cuadro de Control y Seguimiento de Quejas \(RET R114\)](#).

5.1.3 TRATAMIENTO Y RESPUESTA

5.1.3.1 Con la información descrita en la queja, el Director RETIE Y RETILAP realiza un análisis de la queja y se realizan las investigaciones del caso para determinar las acciones necesarias con el fin de resolver la queja.

5.1.3.2 Cuando la situación reportada lo amerite se reúne el Comité por Procesos (Presidente, Director Corporativo, Director de Ingeniería y RETIE Y RETILAP, Director Técnico o Suplente y el Director HSEQ) para la solución de la queja. Si se genera una no conformidad al proceso se diligencia el formato [Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora \(SGCR010\)](#). Estas acciones correctivas, preventivas y de mejora se reportan al Director Técnico RETIE Y RETILAP para realizar el seguimiento a la acción tomada.

5.1.3.3 Con la información obtenida y la definición de las acciones para atender la queja, se prepara la respuesta para el cliente. Se registra en el Cuadro de [Control y Seguimiento de Quejas \(RET R114\)](#) el estado de la queja y la respuesta al cliente.

5.1.3.4 El Presidente revisa la respuesta a emitir, realiza los aportes que considere necesarios y aprobara la respuesta. Una vez listo el documento, autoriza al Director Corporativo para que proceda con el envío de la respuesta al cliente.

5.1.3.5 El Director Corporativo envía la respuesta e informa al cliente la solución a su queja. Esta respuesta al cliente se actualiza en el [Cuadro de Control y](#)

	QUEJAS Y APELACIONES	No DOCUMENTO	RET-P007
		VERSIÓN	1
		PAGINA	4 de 7
		FECHA DE VIGENCIA	10/10/2020

[Seguimiento de Quejas \(RET R114\)](#) y en el formato [Quejas, y Sugerencias \(RET R068\)](#).

5.1.3.6 Cuando sea pertinente, según la complejidad del caso, se le informará al cliente sobre su culminación y las medidas adoptadas al respecto.

5.1.3.7 El término para resolver las quejas y sugerencias será de diez (10) días calendario, contados a partir de que el cliente redacte la apreciación.

5.1.4 SEGUIMIENTO Y CIERRE

5.1.4.1 Se debe realizar el seguimiento a las diferentes actividades y compromisos para el cierre total de la queja y actualizar el [Cuadro de Control y Seguimiento de Quejas \(RET R114\)](#).

5.1.4.2 Se realiza el cierre de la queja cuando se haya verificado el cumplimiento de cada una de las actividades a desarrollar para el tratamiento de la queja.

5.1.4.3 En comité por procesos realiza la revisión de la queja atendida y el estado de estas y verificar la eficacia de las acciones tomadas.

5.1.4.4 La Dirección HSEQ realizará un informe trimestral sobre las quejas presentadas en el periodo y el estado de estas.

5.2 APELACIONES:

5.2.1 Recepción de Apelaciones:

Las apelaciones deben ser por escrito e ir dirigidas al Presidente de GETED S.A.S. y debe describir en su totalidad las fechas y los hechos que son objeto de apelación. Esta apelación la realiza el cliente mediante un comunicado consignando los datos completos de la inspección y de la decisión o decisiones contra las que se quiere apelar particularmente vinculando los conceptos o razones por las cuales se requiera dicha apelación dentro de los primeros cinco (5) días hábiles posteriores a la entrega del informe de Inspección o dictamen de inspección.

5.2.2 Metodología Para Atender las Apelaciones

5.2.2.1 Al recibir una apelación a través del correo electrónico o por correo físico, el Presidente de GETED S.A.S. la conocerá y validará.

	QUEJAS Y APELACIONES	No DOCUMENTO	RET-P007
		VERSIÓN	1
		PAGINA	5 de 7
		FECHA DE VIGENCIA	10/10/2020

5.2.2.2 Si no es válida la apelación para el Proceso RETIE Y RETILAP, se responderá formalmente por escrito al solicitante.

5.2.2.3 Si el presidente de GETED S.A.S. valida la apelación, instruirá el envío de la confirmación de la recepción de la apelación al solicitante, por parte del Coordinador RETIE Y RETILAP quien será el encargado de hacer el seguimiento y respuesta, garantizando la confidencialidad e imparcialidad en el tratamiento de la apelación.

5.2.2.4 El cliente podrá realizar las apelaciones en primera instancia contra el resultado de la inspección realizada por el inspector y aprobada por el Director Técnico RETIE Y RETILAP la cual fue oficializada en su momento con un primer informe de inspección.

5.2.2.5 Esta apelación se realiza por parte del cliente al Presidente de GETED S.A.S. (Máxima autoridad del organismo de inspección) o quien haga sus veces de tal manera que la apelación tenga un receptor en una instancia superior y totalmente independiente del proceso de Inspección.

5.2.2.6 Es Responsabilidad del Presidente de GETED S.A.S. iniciar la investigación máximo en cuatro (4) días hábiles después de haber sido radicada la apelación. Se debe garantizar que los responsables de revisar y aprobar la apelación no hayan participado en las actividades de inspección que dieron lugar a la misma. Se debe dar respuesta en máximo 10 días hábiles posteriores a la recepción de la apelación por el cliente. La respuesta indicará al cliente la solución de la apelación o las medidas a tomar para resolver la misma.

5.2.3 RESPUESTA AL CLIENTE

5.2.3.1 El resultado de Esta apelación se remitirá al cliente por medio de comunicado oficial por parte del Presidente y será respuesta oficial de GETED S.A.S. como organismo de inspección dentro de los primeros diez (10) días hábiles posteriores a la apelación de manera oficial dando la respuesta al cliente.

5.2.3.2 El Director Técnico RETIE Y RETILAP consignará en el formato [Registro de Apelaciones RETIE Y RETILAP \(RET R069\)](#) las apelaciones realizadas por parte de los clientes y las acciones tomadas al respecto para tener la trazabilidad de los casos.

5.2.3.3 Una vez enviada la respuesta al cliente se archivará la apelación en una carpeta que estará disponible exclusivamente para este trámite, la cual reposará en la oficina del Presidente.

	QUEJAS Y APELACIONES	No DOCUMENTO	RET-P007
		VERSIÓN	1
		PAGINA	6 de 7
		FECHA DE VIGENCIA	10/10/2020

5.2.3.4 Dentro de la Revisión por la Dirección se deben presentar el informe sobre las quejas y apelaciones que dieron a lugar en el periodo de la Revisión por la Dirección y sobre las actividades ejecutadas en relación con los correctivos tomados y las soluciones implementadas que busquen el mejoramiento del servicio.

6. REGISTROS

No. DOC	TITULO	UBICACIÓN
RET R068	QUEJAS, Y SUGERENCIAS	JCALIDAD/PROCESOS/RETIE Y RETILAP/ PROCEDIMIENTO QUEJA Y APELACIONES/FORMATOS
RET R069	REGISTRO DE APELACIONES	JCALIDAD/PROCESOS/RETIE Y RETILAP/ PROCEDIMIENTO QUEJA Y APELACIONES/FORMATOS
SGC R010	ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTICAS Y DE MEJORA	JCALIDAD/PROCESOS/SGC/PROCESO ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS/ FORMATOS

7. DOCUMENTACIÓN

No. DOC	TITULO