

QUEJAS RECLAMOS Y APELACIONES

FECHA: 2025/04/30 VERSIÓN: 10

O/SM/P/01

CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	VERSIÓN	RAZÓN DEL CAMBIO
2011/04/01	0	Versión Original
2014/10/09	1	Se modifico el ítem 4.1.3 donde se especifica que el comité de cálda es quien analiza e investiga las quejas, reclamos o apelaciones que se presenten en el OI y quienes componen el comité de calidad y quienes pueden servir de apoyo técnico en los casos en el que el director técnico se considere impedido para participar en el comité de calidad por encontrarse involucrado en la queja, reclamo o apelación objeto de la investigación.
2015/08/17	2	Se incluyo el ítem de confidencialidad de la información de la cliente derivada de terceros a través de evidencias o soportes de las quejas, reclamos y apelaciones que se puedan presentar en el OI.
2016/07/01	3	Se elimino el cargo de director de Mercadeo
2018/06/22	4	Se modifica por cambio de razón social en la empresa
2020/07/01	5	Se actualiza por ampliación de alcance a RITEL
2022/04/29	6	Se incluyo el ítem 4.1.4 Respuesta al cliente o solicitante y 4.1.7 Cierre del proceso de la Queja o reclamo
2024/04/29	7	Se sustituye el formato para presentar PQRS O/SM/R/01-1 por el formulario en la página web. se menciona la falta de lugar a acciones discriminatorias, Se referencia el registro O-SM-R-01-2 y el registro O-SM-R-01-1
2024/10/02	8	Se actualiza el correo de recepción, se actualiza logo del OI
2024/03/31	9	Se incluye la periodicidad de revisión de los canales digitales de recepción de quejas, reclamos o apelaciones.
2025/04/30	10	Se modifica el itme 4.1.1. Recepción respectos de los medios establecidos por el OI para recibir las quejas, reclamos y/o apelaciones.

LISTA DE DISTRIBUCIÓN

VERSIÓN	CARGO	FIRMA	FECHA

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
Líder de Calidad	Líder de Calidad	Gerente

1. OBJETIVO

Establecer el procedimiento para dar tratamiento a las Quejas, Reclamos, apelaciones y peticiones en CERTIRETIE S.A.S y la metodología de su manejo a los usuarios.

2. ALCANCE

Aplicable a las quejas, reclamos, apelaciones y peticiones que se generen por la insatisfacción de los usuarios de en CERTIRETIE S.A.S.

3. RESPONSABILIDADES

- Líder de Calidad
- Director Técnico

DEFINICIONES

Apelaciones: Solicitud del proveedor del ítem de inspección al organismo de inspección de reconsiderar la decisión que tomó en relación con dicho ítem.

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.

4. CONTENIDO

4.1 TRATAMIENTO DE LAS QUEJAS, RECLAMOS, APELACIONES Y PETICIONES:

4.1.1. Recepción

Los usuarios del servicio pueden presentar sus quejas en forma particular o utilizando el formulario dispuesto en la página web de CERTIRETIE S.A.S. o directamente por el correo electrónico sac@certiretie.com para este efecto. El director técnico según corresponda notifica al solicitante, acerca de su registro y trámite; acusa recibido o en su defecto se genera repuesta automática del sistema que confirma al usuario sobre el recibido. Semanalmente se realizará una revisión de funcionamiento del canal digital para asegurar la recepción.

NOTA: Los usuarios también podrán disponer la radicación de la queja reclamo, apelación o petición de forma física en las instalaciones de la empresa a través del BUZON dispuesto para tal fin, en cuyo caso el usuario a podrá informar a los colaboradores quienes serán los encargados de transcribirla en el formato O-SM-R-01-1 SOLICITUD DE QUEJAS, RECLAMOS Y APELACIONES.

4.1.2 Validación

CERTIRETIE S.A.S. Notifica al cliente acerca de la queja, reclamación o Apelación interpuesta para que presente descargos y el Comité de Calidad valide o desestime el proceso.

4.1.3 Investigación

El comité de Calidad teniendo en cuenta la queja, reclamo, apelación petición presentadas por el cliente, los descargos del mismo y la evidencia del servicio prestado y su trazabilidad, realiza la investigación y análisis de las pruebas existentes, analizando causas del inconveniente presentado, determinando la acción a seguir, luego de tomadas las acciones pertinentes se notifica al reclamante acerca de las acciones emprendidas, así como la pertinencia de publicar estos resultados al público en general.

El comité de calidad estará conformado por:

- Gerente
- Directores Técnicos
- Líder de Calidad

En los casos donde las quejas o reclamos involucren al área técnica serán invitados los siguientes cargos que permitan tener un concepto técnico claro sobre la queja o reclamo presentado.

- Suplente del director técnico RETIE
- Suplente del director técnico RETILAP
- Suplente del director técnico RITEL TDT e Infraestructura
- Experto técnico por cada alcance del OI según se requiera

4.1.4 Respuesta al Cliente o Solicitante

El OI cuenta con un tiempo máximo de 14 días contados a partir de la fecha en que es notificada la queja, apelación el reclamo para dar respuesta sobre la misma.

4.1.5 Seguimiento y registro

CERTIRETIE S.A.S a través del comité de calidad, registra y hace seguimiento a las quejas, reclamaciones o apelaciones que se interponen, incluidas las acciones tomadas en respuesta, para lo cual se diligencia el formato O-SM-R-01-1 SOLICITUD DE QUEJAS, RECLAMOS Y APELACIONES, se llevará un registro anual de los procesos en el documento O-SM-R-01-2 BALANCE DE QUEJAS, RECLAMOS Y APELACIONES.

4.1.6. Verificación de la eficacia de las acciones emprendidas

De acuerdo con los tiempos límites de ejecución de las acciones tomadas para dar respuesta y solución a la queja, reclamo o apelación el comité de calidad a través de la revisión por la dirección le realiza seguimiento al cumplimiento de estas.

4.1.7. Cierre del proceso de Queja o Reclamo

Una vez realizado todo el proceso definido para las Quejas o reclamos y dando respuesta al cliente o Solicitante, se define un tiempo máximo de 3 meses para que el cliente o solicitante nos responda, pasado este tiempo y si no tenemos respuesta por parte del mismo, notificaremos vía correo electrónico que la queja o reclamo se da por cerrada.

4.2 TRATAMIENTO DE LAS APELACIONES:

- ✓ Las decisiones tomadas por CERTIRETIE S.A.S. pueden ser susceptibles de apelación por parte del solicitante o titular de la certificación, siempre que se haya agotado la instancia de reclamación ante EL Comité de Calidad. La manifestación de apelación la debe realizar el interesado por escrito, ante CERTIRETIE S.A.S., dentro de los diez (10) días hábiles siguientes al recibido de la notificación de la decisión tomada ante una reclamación.
- ✓ El solicitante o titular de la certificación puede interponer este recurso en forma oficiosa desde la reclamación.
- ✓ Si transcurridos los diez (10) días hábiles, el solicitante o el Titular del certificado, no presenta apelación, se entiende que acepta la decisión tomada por CERTIRETIE S.A.S. sin lugar a posteriores reclamaciones judiciales o extrajudiciales.
- ✓ Una vez el solicitante o el titular del certificado presenten la apelación, la decisión tomada por CERTIRETIE S.A.S. quedará pendiente, hasta tanto no se decida la apelación presentada.
- ✓ El trámite de la apelación es el siguiente:
 - Con los elementos obtenidos en la apelación, se presenta la conclusión al Comité de Calidad de CERTIRETIE S.A.S. para que mantenga o cambie la decisión tomada.
 - Con base en la(s) recomendación(es) del Comité de Calidad, la gerencia de CERTIRETIE S.A.S. decide mantener o anular la decisión apelada y se lo comunica al cliente en los diez (10) días siguientes a la decisión.

NOTA: Una queja, reclamo o apelación podrá implicar la evaluación del sistema de gestión de CERTIRETIE S.A.S. En caso de ser necesario, la alta dirección llevará a cabo una revisión por la dirección extraordinaria.

Todas las investigaciones y decisiones relacionadas con quejas, reclamos, apelaciones y peticiones, se llevan a cabo con el más alto grado de profesionalismo y objetividad. No se tomarán en cuenta factores discriminatorios de ningún tipo.

4.3. CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN

Toda información de nuestros clientes, recibida por el cliente o por terceros, como soporte o evidencia de la queja, reclamo o apelación será tratada como confidencial donde el cliente será notificado por escrito de su recibido y donde se le informara que esta información solo será divulgada bajo su autorización ya sea a una autoridad competente o cualquier otra parte interesada.

Esta información será custodiada y preservada por el OI durante 5 años para instalaciones especiales, 10 años para instalaciones Básicas y de Redes de distribución, 15 años para Instalaciones de líneas y subestaciones asociadas a transmisión, bajo condiciones de confidencialidad.

5. DOCUMENTOS RELACIONADOS

O/SM/R/01-1 SOLICITUD DE QUEJAS, RECLAMOS Y APELACIONES

O/SM/R/01-2 BALANCE DE QUEJAS, RECLAMO Y APELACIONES