

	QUEJAS Y APELACIONES	Código	PA-03
		Versión	1
		Fecha	2024-04-01
		Página 1 de 3	

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 esta, 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

R&Q SAS 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 el director técnico, gerente general y el director de calidad.

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: <https://www.ruedasyquintaruedas.com/>

Los tiempos de respuesta para la recepción de una queja no serán mayores a 15 días hábiles.

Cuando un cliente se encuentra inconforme con las decisiones tomadas por **R&Q SAS**, este debe interponer la apelación dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la emisión del dictamen.

R&Q SAS deberá (cuando sea posible) acusar de recibido la solicitud de apelación en un tiempo no mayor a quince (15) días hábiles.

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 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.

R&Q SAS, 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.

	QUEJAS Y APELACIONES	Código	PA-03
		Versión	1
		Fecha	2024-04-01
		Página 2 de 3	

5. PROCEDIMIENTO

ETAPA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1. RECEPCIÓN.	<p>Las quejas se reciben por medio físico, electrónico o telefónico.</p> <p>Las apelaciones siempre deben registrarse en el formato "Formato de quejas y apelaciones" y ser entregadas vía correo o físicamente.</p> <p>NOTA: El formato de quejas y apelaciones no es de uso obligatorio para el reporte de quejas.</p>	Dir. Calidad
2. ACUSE DE RECIBIDO	Siempre que sea posible, se comunicará al solicitante la recepción de dicha queja y/o apelación y el progreso de esta.	Dir. Calidad
3. REGISTRO.	Diligencia el "Registro y seguimiento de Quejas y apelaciones" y lo comparte con el jefe de área involucrada para que inicien el estudio correspondiente.	Dir. Calidad Dir. Técnico
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 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 responderá al cliente aclarándole que su solicitud no procede.</p> <p>Se debe dejar registro en el formato Registro y seguimiento de Quejas y apelaciones</p>	Dir. Técnico. Dir. Calidad
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 electrónico donde se le explicará las medidas tomadas para la solución de su queja.</p>	Dir. Calidad Dir. Técnico
6. INVESTIGACIÓN, ANALISIS Y	Las apelaciones estarán a cargo del director técnico (no involucrado en la investigación), Gerente	Comité de apelaciones.



QUEJAS Y APELACIONES

Código	PA-03
Versión	1
Fecha	2024-04-01

Página 3 de 3

<p>TRATAMIENTO APELACIONES</p>	<p>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 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>	
<p>7. RESPUESTA / COMUNICACIÓN</p>	<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 enviado a la dirección suministrada por el solicitante)</i></p>	<p>Dir. Calidad</p>
<p>8. 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, comunicación al cliente de las soluciones, resultados de comités, acciones correctivas).</p>	<p>Dir. Calidad.</p>