

|                                                                                  |                                               |                |                   |
|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|----------------|-------------------|
|  | <b>Procedimientos de Quejas y Apelaciones</b> | <b>Código</b>  | <b>GCP-02</b>     |
|                                                                                  |                                               | <b>Fecha</b>   | <b>2025-08-21</b> |
|                                                                                  |                                               | <b>Versión</b> | <b>2</b>          |

## 1. Objeto

Facilitar un proceso efectivo y transparente para la recepción, evaluación, seguimiento y resolución de quejas y apelaciones de clientes u otras partes interesadas, con el fin de mejorar la satisfacción y la calidad de los productos/servicios.

## 2. Alcance

Aplica al control de los documentos requeridos por el sistema de Incluye los documentos de origen interno y externo.

## 3. Responsable

- Coordinador Sistema de Gestión.
- Asesor comercial.
- Coordinador General.
- Director Técnico.

## 4. Procedimiento

| <b>Etapas</b> | <b>Actividad</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | <b>Responsable</b>                                                                                  |
|---------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1             | <b>Recepción de Quejas y Apelaciones:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Las quejas y apelaciones pueden ser presentadas por los clientes u otras partes interesadas a través de los canales de comunicación designados, como el formulario en línea, correo electrónico, atención telefónica, entre otros.</li> <li>• La información proporcionada por el solicitante debe ser detallada y clara, incluyendo los datos del solicitante, una descripción completa del problema y cualquier documentación relevante.</li> </ul>                              | Coordinador Sistema de Gestión                                                                      |
| 2             | <b>2. Registro y Seguimiento:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El equipo encargado de la gestión de quejas y apelaciones deberá registrar cada caso en un sistema de seguimiento designado.</li> <li>• Cada caso será asignado a un miembro del equipo para su evaluación y resolución.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                        | Coordinador Sistema de Gestión                                                                      |
| 3             | <b>3. Evaluación y Análisis:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El miembro del equipo asignado analizará la queja o apelación en detalle, verificando la validez de los argumentos presentados y revisando la documentación adjunta.</li> <li>• En el caso de quejas, se evaluará si el problema es un incidente aislado o si representa un problema sistémico que requiere una solución a largo plazo.</li> <li>• En el caso de apelaciones, se revisarán las decisiones previas para determinar si hubo errores o malentendidos en el proceso.</li> </ul> | Coordinador Sistema de Gestión –<br>Director Técnico –<br>Coordinador General –<br>Asesor Comercial |
| 4             | <b>4. Comunicación de la Resolución:</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Coordinador Sistema de Gestión                                                                      |

|                                                                                  |                                        |         |            |
|----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|---------|------------|
|  | Procedimientos de Quejas y Apelaciones | Código  | GCP-02     |
|                                                                                  |                                        | Fecha   | 2025-08-21 |
|                                                                                  |                                        | Versión | 2          |

| Etapas | Actividad                                                                                                                                                                                                                                                                               | Responsable                    |
|--------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|
|        | Una vez que se haya resuelto la queja o apelación, se notificará al solicitante por escrito, explicando las medidas tomadas y los resultados obtenidos.                                                                                                                                 |                                |
| 5      | <b>5. Mejora Continua:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Se analizarán las quejas y apelaciones recurrentes para identificar patrones y áreas de mejora.</li> <li>Se implementarán acciones correctivas y preventivas para evitar problemas similares en el futuro.</li> </ul> | Coordinador Sistema de Gestión |
| 6      | <b>6. Documentación:</b><br>Todas las etapas del proceso, incluyendo la recepción, evaluación y comunicación, serán documentadas adecuadamente en el sistema de seguimiento.                                                                                                            | Coordinador Sistema de Gestión |

|                                                                                  |                                        |         |            |
|----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|---------|------------|
|  | Procedimientos de Quejas y Apelaciones | Código  | GCP-02     |
|                                                                                  |                                        | Fecha   | 2025-08-21 |
|                                                                                  |                                        | Versión | 2          |

| CONTROL DE CAMBIOS |                  |                                                                             |                                                            |                                                     |
|--------------------|------------------|-----------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|
| Versión            | Fecha de Emisión | Descripción del Cambio                                                      | Revisó                                                     | Aprobó                                              |
| 1                  | 2023-08-14       | Emisión del documento                                                       | Andrea Gómez Martínez -<br>Coordinadora Sistema De Gestión | Jason Antonio Sánchez Taborda – Coordinador General |
| 2                  | 2025-08-21       | Se actualiza documento según AMCI-01 Instructivo Elaboración de Documentos. | Andrea Gómez Martínez -<br>Coordinadora Sistema De Gestión | Jason Antonio Sánchez Taborda – Coordinador General |