

1 OBJETO

Incrementar la satisfacción del cliente mediante la creación de un ambiente de enfoque al cliente, el cual está abierto a la retroalimentación (incluidas la quejas y apelaciones), la resolución de cualquier queja recibida o apelación, aumentando la capacidad de la organización para mejorar sus productos y el servicio al cliente; la participación activa y el compromiso de la alta dirección a través de la adecuada provisión y disposición de los recursos, incluida la formación del personal.

2 ALCANCE

Todas las quejas y apelaciones interpuestas a **Crane & Lifting**.

3 DEFINICIONES

- **Apelación:** Solicitud del proveedor del objeto de evaluación de la conformidad al organismo de evaluación de la conformidad o al organismo de acreditación, 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 a un organismo de evaluación de la conformidad o a un organismo de acreditación, relacionada con las actividades de dicho organismo, para la que se espera una respuesta.
- **Apelante:** Persona o empresa que realiza la apelación. Esta persona o empresa debe ser la misma que solicitó y recibió el servicio de evaluación de la conformidad.
- **Parte interesada** persona o grupo que tiene un interés en el desempeño o éxito de la organización
- **OIN:** Sigla de Organismo de Inspección
- **OCP:** Sigla de Organismo de Certificación de Personas

4 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

4.1 GENERALIDADES

El presente procedimiento se construyó teniendo en cuenta los requisitos y recomendaciones dadas en las siguientes normas:

- ISO/IEC 17024 "*Evaluación de la conformidad – Requisitos generales para los organismos que realizan la certificación de personas*"
- ISO/IEC 17020 "*Evaluación de la conformidad. Requisitos para el funcionamiento de diferentes tipos de organismos que realizan la inspección*"

Las quejas tienen son de dos tipos:

- ❖ **Quejas relacionadas con el servicio de evaluación de la conformidad:** Son quejas que pueden llegar a perder la confianza o el reconocimiento a **Crane & lifting** como organismos de evaluación de la conformidad (ya sea como inspección de equipos o evaluación de personas) se encuentran relacionados de la siguiente manera:
 - Trato del personal evaluador: Quejas en cuanto a descredito sobre la competencia del personal, el trato del mismo, puntualidad, acciones que pudieran tomarse como faltas a la imparcialidad o confidencialidad, entre otras.
 - Servicio de evaluación de la conformidad: Quejas sobre el funcionamiento inadecuado de los equipos o de los esquemas de evaluación de la conformidad.

ELABORO	REVISO	APROBO
Coordinador de Calidad Fecha: 2024-05-23	Director Técnico Fecha: 2024-05-24	Gerente General Fecha: 2024-05-24

- ❖ **Quejas sobre el funcionamiento del organismo:** Otra categoría de quejas es sobre el nivel de calidad del servicio o la entrega. Hacer frente a estas quejas es parte del proceso normal de cualquier negocio.
 - Quejas sobre demoras en la atención de llamadas telefónicas.
 - Quejas sobre errores en facturación.
 - Quejas sobre demoras en procesos administrativos.

4.2 TRATAMIENTO DE QUEJAS

4.2.1 Políticas del tratamiento de quejas

- El plazo máximo para presentar una queja es de 10 días hábiles luego de la entrega de resultados del servicio de evaluación de la conformidad.
- Es responsabilidad del Coordinador de Calidad dar respuesta oportuna y de calidad a las quejas formuladas por los clientes dentro de los plazos establecidos.
- Todas las quejas presentadas por los Clientes a través de los diferentes medios (atención personalizada, por escrito, teléfono, Web), deberán ser registradas y tratadas.
- Todas las quejas deberán ser clasificadas y analizadas para identificar problemas y tendencias sistemáticas, recurrentes y de incidencia puntual, con el propósito de eliminar sus causas e identificar oportunidades de mejora.
- El Cliente deberá recibir en todos los casos, respuesta a su queja en un plazo no mayor a 10 días hábiles luego de que la queja haya sido validada.
- Todas las quejas deberán ser tratadas de forma equitativa, objetiva e imparcial garantizando la confidencialidad de la información personal de la persona o empresa que interpone la queja.
- El proceso de quejas no tiene ningún costo, para quien interpone la queja.

4.2.2 Información al cliente (visibilidad)

El cliente tendrá acceso y conocimiento al mecanismo de quejas por los siguientes medios:

- El presente procedimiento y el formato PA-QA-R01 Registro atención quejas y apelaciones, se ponen a disposición del público sin solicitud previa, en la página web de **Crane & Lifting**.
- Existe una descripción breve del procedimiento de quejas, esta se encuentra establecida en los documentos de reglas del servicio de certificación y de inspección. Estos documentos se encuentran disponibles sin solicitud previa en la página web de **Crane & Lifting**.
- Al iniciar los procesos de evaluación de la conformidad, el personal que realiza las actividades de determinación comunica al usuario de los servicios del acceso a dicho mecanismo.

4.2.3 Recepción de las quejas (accesibilidad)

Las formas establecidas por **Crane & Lifting** para la recepción de quejas son:

- Vía telefónica.
- Página web.
- Por medio del diligenciamiento del formato establecido por **Crane & Lifting**.
- Por medio de carta escrita enviada a las instalaciones de **Crane & Lifting**.
- Por medio de correo electrónico.
- Por medio de encuestas de satisfacción.

4.2.4 Validación de la queja y acuse de recibida

Se procede a realizar un análisis de la queja recibida con el fin de verificar la validez de la misma. Una vez validada se realiza comunicación al cliente informándole sobre el acuse de recibido de la queja y notificando si la misma fue considerada o no válida. El tiempo máximo para enviar el acuse de recibido será de 3 días hábiles.

4.2.4.1 Validez de la queja

Tener en cuenta los siguientes aspectos que determinarían validez de la queja:

- Que se haya presentado en los tiempos estipulados por **Crane & Lifting**
- Que la información contenida en la queja sea real.
- Que no sea de otro organismo de certificación.
- Por definición una queja puede ser interpuesta por un organismo relacionado. (Ver definición de queja en el numeral 8.7 de la norma ISO/IEC 17000)
- No cuenten con un sustento sobre la insatisfacción en particular que origina la queja.
- Que su sustento no sea justificado o la justificación no sea válida como por ejemplo, "no me parece que se hagan pruebas prácticas todos los años" "No me parece que deba pagar el desplazamiento del ingeniero"

4.2.4.2 Quejas interpuestas por organismos relacionados

Si la queja es interpuesta por una persona o empresa distinta de la que recibió el servicio de evaluación de la conformidad, se debe comunicar al cliente (persona o empresa) objeto de la queja sobre este asunto.

Cuando se encuentre que en el tratamiento de la queja se pueda ver afectado el principio de confidencialidad, se deberá obtener autorización escrita para la divulgación de información, en caso de no obtenerse, la queja podrá considerarse válida y ser tratada, pero sin comunicar información confidencial no autorizada.

4.2.5 Investigación del evento que origino la queja.

El Coordinador de Calidad realiza una investigación del motivo que dio origen a la queja, evaluando el proceso(s) y la(s) persona(s) que estuvieron involucradas. Igualmente se toma toda la documentación concerniente del servicio que pueda aportar información para dar respuesta a la queja.

4.2.6 Definir actividades para la solución

El Coordinador de calidad define las actividades para dar solución a la queja, asignando actividades, responsables de ejecución y fecha límite de acuerdo con la prioridad de la queja. En caso de aplicar se comunicará con el cliente el plan de acción a tomar para la solución de la queja manifestada, igualmente en caso de considerarse necesario se realizará el plan de acción en compañía del Director Técnico o el Gerente General, en caso que el primero se encuentre involucrado en la causa que dio origen de la queja.

El tratamiento de las quejas deberá realizarse con personal diferente de quien haya sido objeto de la queja, por esto mismo si la queja se encuentra relacionada con actividades que hayan sido realizadas por el coordinador de calidad la queja será tratada por el Director Técnico, así mismo cuando el Director Técnico se encuentre involucrado con la queja las actividades serán definidas por el Coordinador de Calidad en compañía del Gerente.

4.2.7 Seguimiento, cierre y comunicación

El período máximo para enviar respuesta al cliente es de 10 días hábiles, contados a partir de la validación y acuse de recibo de la queja, las quejas podrán ser respondidas por correo electrónico o correo certificado según se considere necesario.

De requerirse por parte de quien presentó la queja, se procederá a presentarse los informes del progreso de acuerdo con las actividades definidas para el tratamiento de la queja.

4.2.7.1 Retroalimentación

Debido a que por requisitos de las normas ISO/IEC 17020 e ISO/IEC 17024, es necesario que los procesos de quejas se resuelvan de forma constructiva, al momento de realizar el cierre de la queja, el encargado de la queja comunica al personal que esté relacionado con la causa que haya generado la misma las acciones que se tomaron para el cierre de la misma.

4.3 TRATAMIENTO DE APELACIONES

4.3.1 Políticas del tratamiento de apelaciones

- El plazo máximo para presentar una apelación es de 10 días hábiles luego de la entrega de resultados del servicio de evaluación de la conformidad.
- Es responsabilidad del Coordinador de Calidad velar porque se dé respuesta oportuna a las apelaciones formuladas por los clientes dentro de los plazos establecidos.
- El proceso de apelaciones debe realizarse de forma imparcial, en este sentido, no podrá participar en la toma de decisiones del proceso de tratamiento de apelaciones, sin embargo en caso de considerarse necesario podrá participar con voz, pero sin voto.
- **Crane & Lifting** enviará al cliente la respuesta a su apelación en un plazo no mayor a 10 días hábiles luego de que la apelación haya sido validada.
- El proceso de apelaciones no tiene ningún costo para el apelante.
- Las apelaciones solo podrán ser interpuestas por personas o empresas que solicitaron y se les practicó el proceso de evaluación de la conformidad.
- Contra las decisiones que adopte el Comité de Apelación no procede nueva apelación.

4.3.2 Información al cliente (visibilidad)

El cliente tendrá acceso y conocimiento al mecanismo de apelaciones por los siguientes medios:

- Existe una descripción breve del procedimiento de apelaciones, esta se encuentra establecida en los documentos de reglas del servicio de certificación y de inspección. Estos documentos se encuentran disponibles sin solicitud previa en la página web de **Crane & Lifting**.
- Al iniciar los procesos de evaluación de la conformidad, el personal que realiza las actividades de determinación comunica al usuario de los servicios del acceso a dicho mecanismo.

4.3.3 Recepción de apelaciones (accesibilidad)

Las formas establecidas por **Crane & Lifting** para la recepción de apelaciones es:

- Por medio escrito ya sea correo electrónico o carta enviada a las instalaciones de **Crane & Lifting**.

4.3.4 Validación de la apelación y acuse de recibida

Se procede a realizar un análisis de la apelación recibida con el fin de verificar la validez de la misma.

Tener en cuenta los siguientes aspectos que determinarían validez de la apelación:

- Que se haya presentado en los tiempos estipulados por **Crane & Lifting**
- Que la información contenida en la apelación sea real.
- Que no sea de otro organismo de certificación.
- Por definición una apelación no puede ser interpuesta por un organismo relacionado. (Ver definición de apelación en el numeral 6.4 de la norma ISO 17000)
- Cuenten con un sustento técnico sobre el cual se base la apelación.
- Que su sustento no sea justificado o la justificación no sea válida como por ejemplo: "no me parece que se hagan pruebas prácticas todos los años" "No me parece que se deba inspeccionar ese ítem", etc.

Una vez validada se realiza comunicación con el apelante sobre el acuse de recibido de la apelación y notificando si la misma fue considerada o no válida. El tiempo máximo para enviar el acuse de recibido será de 3 días hábiles.

4.3.4.1 *Apelaciones interpuestas por organismos relacionados*

No son válidas apelaciones interpuestas por personas u organizaciones diferentes de quienes hayan recibido el servicio de evaluación de la conformidad, esto debido al concepto de apelación relacionado en la norma ISO/IEC 17000 dice que este recurso debe ser interpuesto por el "proveedor del objeto de evaluación de la conformidad", en la norma ISO/IEC 17024 se menciona "por aspirante, candidato o persona certificada" y la norma ISO/IEC 17020 dice "Solicitud del proveedor del ítem de inspección".

4.3.5 **Recolección de toda la información del servicio que origino la apelación.**

El Coordinador de Calidad realiza la recolección de toda la información del servicio de evaluación de la conformidad objeto de la apelación.

4.3.6 **Realización del comité de apelaciones**

El Coordinador de calidad realiza la coordinación para la reunión del comité de apelaciones, en este comité se debe garantizar como mínimo la presencia de las siguientes personas:

- El coordinador de calidad.
- Un ingeniero de **Crane & Lifting** que realice actividades de evaluación de la conformidad que no haya participado en el servicio objeto de la apelación. Esta persona actuaría como experto técnico.
- El Gerente General.

Podrían participar también:

- El Director Técnico. Este participará con voz pero sin voto, en los casos en los que haya participado y avalado la decisión objeto de la apelación.
- Personal externo que conozca de los esquemas de certificación/método de operación de equipos o requisitos de inspección (Según sea el caso).

4.3.7 **Decisión del comité de apelaciones**

La decisión del comité de apelaciones puede ser:

- *Mantenimiento de la decisión:* Esta sucede cuando el apelante no puede demostrar que existió algún error en la decisión tomada.
- *Aclaración de la decisión:* Esto sucede cuando se mantiene la decisión inicial, pero se deben dar argumentos adicionales o aclaratorios del porque se mantiene la misma.
- *Modificación de la decisión:* Esta sucede cuando el apelante demuestra por medio de su argumentación que la decisión tomada no fue la adecuada, en este sentido se puede realizar la modificación de la decisión tomada inicialmente, aunque no necesariamente será la solicitada por el apelante, por ejemplo, el apelante podría solicitar que no se retiré la certificación y la modificación de la decisión podría ser la suspensión temporal de la misma.

4.3.8 Comunicación de la decisión

La comunicación de la decisión debe realizarse por medio escrito, mediante carta remitida por correo certificado, se debe enviar esto a más tardar 10 días hábiles contados a partir de la validación y acuse de recibo de apelación.

De requerirse por parte de quien presentó la apelación, se procederá a presentarse los informes del progreso de acuerdo con las actividades definidas para el tratamiento de la apelación.

RETROALIMENTACIÓN DE USUARIOS Y PARTES INTERESADAS

La retroalimentación de los usuarios de los servicios de evaluación de la conformidad se realiza de la siguiente forma:

- **OIN:** Se realizará con el contacto o representante del cliente que realizó la solicitud del servicio.
- **OCP:** Se hará con personas (Solicitantes, candidatos y/o personas certificadas) que hayan realizado el proceso de evaluación (Solicitud y evaluación) mediante la aplicación de la encuesta de satisfacción al solicitante del servicio.

Para los dos casos anteriores se aplicará el formato de Encuesta de satisfacción (PA-QA-R02).

Los resultados de las encuestas serán revisados por el Coordinador de Calidad y en los casos en los que se presenten resultados negativos (regular o malo) se procederá a realizar lo siguiente:

1. Indagar con la persona encuestada a mayor profundidad sobre las razones de la calificación negativa.
2. Indagar con las personas involucradas acerca de las posibles razones de la calificación negativa.
3. En caso de que las razones de la calificación negativa, sean validadas como una queja o apelación se procederá como se indica en el presente documento. Así mismo se determinará si es procedente implementar acciones correctivas o preventivas.

Para la retroalimentación de partes interesadas se tienen en cuenta: las encuestas de satisfacción, los registros de evaluación emitidos por clientes, las auditorías de segunda parte, las reuniones del comité de partes y la disponibilidad del presente procedimiento en la página web de **Crane & Lifting**.

4.3.9 Revisión por la dirección

La anterior información es incluida en la revisión por la dirección.

5 CONTROL DE MODIFICACIONES

VERSION	QUE CAMBIO	QUIEN CAMBIO	PORQUE CAMBIO	Fecha
1	Elaboración del documento.	Director Técnico	Creación del documento	2014-01-10
2	Se modifica toda la redacción del procedimiento, se ajusta para que se separe el tratamiento de las quejas, de las apelaciones.	Coordinador Calidad	Observación auditoría ONAC	2014-11-04
3	Se incluye el numeral 4.4 "Retroalimentación de usuarios y partes interesadas"	Coordinador Calidad	No conformidad de ONAC	2016-07-13
4	Se incluyen directrices para tratar resultados negativos en las encuestas de satisfacción	Coordinador Calidad	Actualización del documento	2019-08-16
5	Se establece el plazo máximo para presentar una queja o una apelación.	Coordinador Calidad	Observación auditoría ONAC	2020-05-22
6	Se especifica que el tiempo de respuesta para una queja o apelación se cuenta a partir de la validación de la queja o apelación.	Coordinador Calidad	Revisión del documento	2022-05-16
7	Se incluye la forma en que el Organismo, pone a disposición del público sin solicitud previa, el procedimiento para el tratamiento de quejas y apelaciones. Se elimina la referencia a la norma ISO/PAS 17003 "Evaluación de la conformidad - Quejas y apelaciones - Principios y requisitos" Se especifican las formas en las que el Organismo obtiene la retroalimentación de las partes interesadas.	Coordinador Calidad	No conformidad y observación auditoría interna	2023-10-11
8	Se especifica en los numerales 4.2.7 y 4.3.8, la descripción de la presentación de informes de progreso de quejas y apelaciones.	Coordinador Calidad	Aspecto por mejorar – Evaluación ONAC	2024-05-24