TABLA DE MODIFICACIONES			
VERSIÓN	**FECHA DE APROBACIÓN**	**DESCRIPCION**	**RESPONSABLE**
0	25-Junio-2015	Elaboración inicial	Coordinador sistema de Gestión
1	20/01/2018	Aclaraciones de quejas y apelaciones – Confidencialidad y comité.	Coordinador sistema de Gestión
2	30 – Octubre - 2018	Actualización	Coordinador sistema de Gestión
3	10/01/2019	Actualización organigrama	Coordinador sistema de Gestión
4	1/05/2022 1/10/2023	Revisión – Ajuste de remitente anónimo Ajuste de medios de recepción de quejas y apelaciones	Coordinador sistema de Gestión
5	20/08/2025	Se cambian la palabras Acciones correctoras por acciones Correctivas	Coordinador sistema de Gestión

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
SEBASTIÁN VELÁSQUEZ COORDINADOR SISTEMA DE GESTIÓN	ALBERTH CASTEBLANCO GERENTE TÉCNICO	VIVIANA DÍAZ DIRECTOR EJECUTIVO

1. GENERALIDADES

1.1. OBJETO

Garantizar que toda queja o apelación será investigada y evaluada con total imparcialidad y confidencialidad, sin dar lugar a ningún tipo de discriminación dando respuesta de acuerdo con las decisiones tomadas.

1.2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para el tratamiento de las quejas y apelaciones en SGC CRANES SAS.

1.3. RESPONSABLE

El responsable por la elaboración, implementación, mantenimiento y garantizar la ejecución de este procedimiento es el coordinador del sistema de gestión.

1.4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- NTC-ISO-IEC 17020 EVALUACIÓN DE LA CONFORMIDAD. REQUISITOS PARA EL FUNCIONAMIENTO DE DIFERENTES TIPOS DE ORGANISMOS QUE REALIZAN LA INSPECCIÓN.

1.5. DEFINICIONES

- CONFLICTO DE INTERESES: Situación en la cual, por causa de otras actividades o relaciones, la imparcialidad en el desempeño de las actividades de validación y/o verificación está o podría estar comprometida
- APELACIÓN: 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.
- EVIDENCIA: Evidencia objetiva de datos que respaldan la existencia o veracidad de algo. Hechos obtenidos mediante el proceso de observación, medición, prueba u otros medios.
- SUGERENCIA: Cualquier recomendación o comentario que sea recibido y cuyo propósito sea la mejora de los servicios o actividades realizadas por el organismo de certificación.
- ACCIÓN CORRECTIVA: Acción tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.

2. DESARROLLO DEL DOCUMENTO

2.1 PRESENTACIÓN DE LA QUEJA

La Queja es presentada por un cliente u otras partes, y esta debe estar relacionada con las actividades del organismo de inspección.

2.1.1. RADICACIÓN DE LA QUEJA

El analista técnico, preferiblemente, o en su defecto el personal de SGC debe recibir la Queja diligenciada en el formato SGC-RG-P-01 Quejas y apelaciones en cualquier medio digital (Correo electrónico, Whapp) o por medio físico en envío de correo certificado o por envío de transportadora.

2.1.2. ANÁLISIS DE LA QUEJA

- Según la definición de queja establecida en la norma NTC/ISO/IEC 17020:2012, el coordinador del sistema de gestión determina si la queja está relacionada o no con las actividades del organismo de inspección.
- Si es una queja valida, realizar el respectivo análisis implementando las acciones correctivas pertinentes junto al comité de quejas y apelaciones y determinar el tratamiento a ejecutar.
  Luego de implementar la acción correctiva se debe iniciar una acción correctiva y/o preventiva, teniendo en cuenta lo descrito en el procedimiento SGC-PR-Q-03 Acciones preventivas y correctivas.
  Es necesario realizar el informe respectivo y dejar constancia del cierre del mismo.
- Si no es una queja valida, notificar a las partes interesadas que el proceso se da por terminado, explicando el motivo.
- Todas las Quejas se consideran información de entrada para el proceso de revisión por la dirección.

2.2 APELACIONES

2.2.1. PRESENTACIÓN DE LA APELACIÓN

La apelación es presentada por un cliente u otras partes que no están de acuerdo con el juicio emitido en las actividades de inspección.

2.2.2. RADICACIÓN DE LA APELACIÓN

El analista técnico debe recibir la apelación, diligenciada en el SGC-RG-P-01 Quejas y apelaciones en cualquier medio digital (Correo electrónico, Whapp) o por medio físico en envío de correo certificado o por envío de transportadora.

2.2.3. ANÁLISIS DE LA APELACIÓN

El coordinador del sistema de gestión determina si es catalogada como una apelación según lo establecido en la NTC ISO IEC 17020:2012.

Si se determina que no es una apelación, se tipifica como una Queja.

Si se determina que es una apelación, dar inicio con la acción correctiva y/o preventiva respectiva, teniendo en cuenta lo descrito en el procedimiento SGC-PR-Q-03 Acciones preventivas y correctivas.

Toda apelación es una entrada para el proceso de revisión por la dirección.

2.3 CONFIDENCIALIDAD

La información o documentación que el cliente haya proporcionado a SGC CRANES para efecto de la apelación o queja será mantenida bajo estricta confidencialidad.

SGC CRANES no permitirá, salvo si lo requiere la ley o el organismo de acreditación, que la información sea fotocopiada o abierta a una tercera persona sin previo consentimiento por escrito del cliente (la aprobación por parte del cliente se podrá evidenciar mediante la impresión de un correo electrónico).

Las quejas y apelaciones serán de carácter confidencial, las cuales serán tratadas por el comité de Quejas y apelaciones que se conforma mediante un ACTA. En caso de existir alguna inhabilidad se reunirá el comité sin las personas que presenten esta condición. Dentro de la conformación del comité de quejas y apelaciones se nombra a un miembro de cada uno de los procesos que desarrolla el OI.

El gerente Técnico no podrá estar presente dentro de las decisiones que se tomen respecto a apelaciones debido a la inhabilidad que se presenta por aprobar equipos o accesorios.

2.4 GENERALIDADES DEL PROCESO

SGC Cranes S.A.S. establece como política de quejas y apelaciones realizar el exhaustivo análisis y seguimiento que conlleve a la generación de soluciones eficientes y eficaces que permita eliminar la causa raíz y la prevención de la ocurrencia nuevamente, para garantizar la eficacia de nuestros servicios.

- La presentación, la investigación y la decisión relativa a las apelaciones no da lugar a acciones discriminatorias contra el apelante.
- Si la apelación y/o queja no tienen remitente, SGC CRANES SAS, se reserva el derecho de dar seguimiento.
- Únicamente se tramitan las apelaciones y quejas, recibidas de forma justificada y con soportes de la misma por parte de clientes, autoridades, consumidores, otras personas, empresas, organizaciones e inclusive remitentes anónimos.
- Las apelaciones solo se recibirán máximo 15 días calendario luego de la entrega del certificado.

- Tiempos:
  - Quejas:
    a. 5 días hábiles para dar respuesta al cliente o remitente de la validación y revisión.
    b. 5 días hábiles para Investigar la queja y generar el plan de acción según aplique.
    c. 5 Días hábiles para revisar si las acciones correctivas fueron apropiadas.
    d. SGC Cranes S.A.S. tomará el tiempo que se requiera para la implementación del plan de acción, garantizando que toda queja se le dará su respectivo tratamiento y cierre.
    e. Una vez finalizado el proceso de tratamiento de la queja, se dará un plazo máximo de 15 días hábiles para dar respuesta al cliente o remitente que ha finalizado el proceso y el tratamiento del mismo.
    f. (Si el remitente es anónimo no se emitirá un comunicado final)

  - Apelaciones:
    a. 5 días hábiles para dar respuesta al cliente o remitente de la validación y revisión.
    b. 10 días hábiles para Investigar la apelación y generar el plan de acción según aplique.
    c. 10 Días hábiles para revisar si las acciones correctivas fueron apropiadas.
    d. SGC Cranes S.A.S. tomará el tiempo que se requiera para la implementación del plan de acción, garantizando que toda apelación se le dará su respectivo tratamiento y cierre.
    e. Una vez finalizado el proceso de tratamiento de la apelación, se dará un plazo máximo de 15 días hábiles para dar respuesta al cliente o remitente que ha finalizado el proceso y el tratamiento del mismo.
    f. (Si el remitente es anónimo no se emitirá un comunicado final)

  Dependiendo la complejidad de la acción interpuesta por el cliente, puede variar los días para poder resolver la queja o apelación.

- El director ejecutivo acusa recibo de la apelación y/o queja y proporciona al apelante los informes del avance y el resultado.
- La decisión a comunicar al apelante o quejoso, se toma, revisa y aprueba, por una o más personas que no hayan estado involucradas previamente en el objeto de la apelación.
- La decisión tomada en respuesta a las quejas y apelaciones interpuestas, será unánime y de carácter irrevocable. En caso que la apelación de a favor del cliente, SGC CRANES asumirá el costo de la misma, pero si se diera en contra, la organización se reserva el derecho de asumir o aplicar el costo de la apelación al cliente.
- En caso de presentarse alguna apelación, SGC CRANES podrá contratar los servicios legales de un abogado que ejerza la defensa, siempre y cuando se requieran. Los escritos legales del abogado, serán considerados como los registros y la emisión del concepto se le considerará como la documentación de la acción tomada y su efectividad. Se mantendrá informado a la instancia

correspondiente, acerca del estado en el proceso de resolución de la apelación. Los plazos para resolver la apelación y/o disputa que presenten los interesados, serán de acuerdo a lo establecido.

- El director ejecutivo de SGC CRANES garantizará que la(s) personas(s) involucrada(s) en la apelación o queja, no serán asignadas para atenderlas.
- En caso que la información llegue a través de terceros que no se tenga contemplado en el presente documento, la junta de socios, director ejecutivo o gerente técnico serán los únicos autorizados a dar el manejo correspondiente.

2.5 PROCESO A SEGUIR

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
10	INICIO	
20	Recibir la queja o apelación diligenciada en el formato “SGC-RG-P-01 Quejas y apelaciones”, a través del, e-mail o de forma escrita.	Todo el personal
30	Asignar un número de consecutivo individual a la queja o apelación en el registro SGC-RG-P-02 “Control de quejas y apelaciones”. Entregar al coordinador del sistema de gestión la información original.	Coordinación del Sistema de Gestión
40	Generar carta al quejoso o apelante acusando recibido de la queja o apelación e indicando el consecutivo y que la queja o apelación está en proceso de validación e investigación. Firmada por el director ejecutivo	Coordinación del Sistema de Gestión
50	Determinar si es una queja o apelación según lo establecido en la NTC/ISO/IEC 17020. APELACIÓN: Ir a etapa 60 QUEJA: ir a etapa 70	Coordinación del Sistema de Gestión
60	¿La apelación es válida? SI → IR A ETAPA 90 NO → IR A ETAPA 70	Coordinación del Sistema de Gestión
70	¿La queja es válida? SI → IR A ETAPA 80 NO → IR A ETAPA 110	Coordinación del Sistema de Gestión
80	Realizar el respectivo análisis recopilando toda la información necesaria e implementando las acciones correctivas pertinentes con total imparcialidad.	Comité quejas y apelaciones
90	Iniciar una acción correctiva y/o preventiva, teniendo en cuenta lo descrito en el procedimiento “SGC-PR-Q-03 Acciones preventivas y correctivas”.	Coordinación del Sistema de Gestión
100	Realizar el informe respectivo y dejar constancia del cierre del mismo, notificando al quejoso o apelante.	Coordinación del Sistema de Gestión
110	Notificar a las partes interesadas que el proceso se da por terminado, explicando el motivo.	Coordinación del Sistema de Gestión

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
120	Archivar los registros y realizar seguimiento a las acciones correctivas generadas que se encuentre registradas en el "SGC-RG-Q-07 Control de acciones preventivas y correctivas" para garantizar la eficacia y cierre de las acciones tomadas por parte de calidad.	Análista Técnico
130	FIN	

2.6 ESPECIFICACIONES PARA EL TRATAMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES RELACIONADAS CON EL PROCESO DE INSPECCIÓN.

Al presentarse una queja o apelación con respecto a algún proceso de inspección la Alta Dirección enviará al Gerente Técnico o al Gerente Técnico Suplente, en función de la persona que aprobó el o los informes emitidos de los cuales se presentó la inconformidad.

Ejemplo 1:

"Si se presentó una queja o apelación con respecto al informe RI01010001-1 el cual fue aprobado por el Gerente técnico, se deberá enviar al Gerente Técnico Suplente para la investigación"

Ejemplo 2:

"Si se presentó una queja o apelación con respecto al informe RI01010001-1 el cual fue aprobado por el Gerente técnico suplente, se deberá enviar al Gerente Técnico para la investigación"

Al llegar al lugar de la inspección, se hará una inspección completamente nueva por parte del personal enviado por la alta dirección siguiendo los lineamientos y procedimientos establecidos en SGC CRANES. De esta forma se garantizará que de manera imparcial se tendrá toda la información necesaria para solventar cualquier inquietud adicional que pueda surgir del proceso de investigación.

Tras la visita de campo y la obtención de la información, se analizarán todos los datos de la inspección nueva o reciente en comparación con la inspección a la cual se presentó la inconformidad.

De esta manera se podrá tomar una decisión imparcial, técnica responsable y veraz por parte de SGC CRANES en el caso de una queja o apelación relacionada con el proceso de inspección.

El desarrollo administrativo de la queja seguirá las indicaciones de los capítulos previos mencionados en este procedimiento.

3. TABLA DE REGISTROS

CÓDIGO	NOMBRE DEL REGISTRO
SGC-RG-P-01	Quejas y apelaciones.
SGC-RG-P-02	Control de quejas y apelaciones
SGC-RG-Q-07	Control de acciones preventivas y correctivas