

|                                                                                   |                                       |                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|-----------------|
|  | PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES | Código: PS-P-17 |
|                                                                                   |                                       | Versión: 05     |
|                                                                                   |                                       | Página: 1 de 10 |

## SISTEMA DE GESTIÓN DE INTEGRAL

### NORMAS

**NTC-ISO 9001:2015 - Sistema de Gestión de la Calidad**

**NTC-ISO 14001:2015 - Sistema de Gestión Ambiental**

**NTC-OHSAS 18001:2007 - Sistema de Gestión en Seguridad y Salud  
Ocupacional**

**ISO IEC 17020:2012 - Criterios generales para la operación de varios tipos de  
organismos de inspección**

**ISO IEC 17024:2012 – Evaluación de la conformidad. Requisitos generales  
para los organismos que realizan la certificación de personas.**

**FECHA DE ACTUALIZACIÓN: 6/12/2021**

**VERSION: 05**

**Este documento no será reproducido, distribuido, modificado ni prestado en todo o en parte  
sin previa autorización de la empresa**

|                                                                                                                   |                                                                                                           |                   |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
| Elaboró:<br><br>Coord. HSEQICP | Aprobó:<br><br>Gerente | Copia N°<br><br>1 |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|

|                                                                                                                      |                                       |                 |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|-----------------|
| <br>COLOMBIA CRANE & SERVICES LTDA. | PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES | Código: PS-P-17 |
|                                                                                                                      |                                       | Versión: 05     |
|                                                                                                                      |                                       | Página: 2 de 10 |

| CONTROL DE DISTRIBUCION |                |                     |
|-------------------------|----------------|---------------------|
| COPIA No                | ENTREGADA PARA | FECHA DE DEVOLUCION |
| V01 : C01               | Oficina        | 04-02-2014          |
| V02 : C01               | Oficina        | 15-01-2015          |
| V03: C01                | Oficina        | 22-06-2018          |
| V04: C01                | Oficina        | 04-05-2020          |
| V05: C01                | Oficina        | Vigente             |

| CONTROL DE MODIFICACIONES |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|---------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| VERSIÓN                   | MODIFICACIONES                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| V01                       | Creación del documento                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| V02                       | Ajuste del procedimiento en cuanto a responsables en las diferentes etapas del proceso de quejas y apelaciones.                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| V03                       | Se definen los plazos con que cuenta el apelante para interponer este recurso sobre las decisiones tomadas por el organismo.                                                                                                                                                                                                                                                        |
| V04                       | Se ajusta el ítem de “Recepción de la queja y/o apelación”, especificándose que el Coordinador HSEQICP valida la información remitida por el cliente verificando a que proceso de la empresa corresponde (certificación de personas, inspección de equipos, etc..) y confirma recibo de la queja o apelación por el correo electrónico suministrado por quien interpone el recurso. |
| V05                       | Se estructuran las disposiciones para acusar recibido de la queja, y las acciones para analizar y confirmar si la queja está relacionada con las actividades de inspección; se relacionaron en cada etapa los respectivos responsables y los tiempos previstos para su gestión.                                                                                                     |

|                                                                                                                      |                                       |                 |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|-----------------|
| <br>COLOMBIA CRANE & SERVICES LTDA. | PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES | Código: PS-P-17 |
|                                                                                                                      |                                       | Versión: 05     |
|                                                                                                                      |                                       | Página: 3 de 10 |

## TABLA DE CONTENIDO

|                                        |   |
|----------------------------------------|---|
| 1. OBJETO.....                         | 4 |
| 2. ALCANCE.....                        | 4 |
| 3. DEFINICIONES .....                  | 4 |
| 4. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO ..... | 5 |
| 4.1. Metodología: .....                | 7 |
| 5. RESPONSABLES .....                  | 9 |

|                                                                                                                      |                                       |                 |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|-----------------|
| <br>COLOMBIA CRANE & SERVICES LTDA. | PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES | Código: PS-P-17 |
|                                                                                                                      |                                       | Versión: 05     |
|                                                                                                                      |                                       | Página: 4 de 10 |

## 1. OBJETO

Incrementar la satisfacción de los clientes mediante la creación de un ambiente de un ambiente de enfoque al cliente, el cual está abierto a la retroalimentación (incluidas las quejas y apelaciones), la resolución de cualquier queja recibida o apelaciones, aumentando la capacidad de la organización para mejorar sus servicios; 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

Este procedimiento aplica para todos los las quejas y apelaciones interpuestas a COLOMBIA CRANE & SERVICES LTDA.

## 3. DEFINICIONES

**Apelación:** Solución presentado por un aspirante, candidato o persona certificada, para considerar cualquier decisión adversa tomada por el organismo de certificación relacionada con el estado de certificación deseado.

**Queja: Solicitud:** En el ámbito de la evaluación de la conformidad, distinta de una apelación, presentada por una organización o persona a un organismo de certificación, de acción correctiva relacionada con las actividades de dicho organismo o con las de cualquiera de sus cliente.

**Acción Correctiva:** Acción tomada para eliminar las causas de una No Conformidad, defecto o cualquier situación deseable existente, para evitar su repetición.

**Reclamante:** Persona, organización o su representante, que expresa una queja.

**Corrección:** Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.  
No Conformidad: incumplimiento de un requisito.

**Observación:** Declaración de un hecho, sustentada por evidencia objetiva.

|                                                                                   |                                       |                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|-----------------|
|  | PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES | Código: PS-P-17 |
|                                                                                   |                                       | Versión: 05     |
|                                                                                   |                                       | Página: 5 de 10 |

**Servicio al Cliente:** Interacción entre la organización y el cliente a lo largo del ciclo de vida del producto.

**Satisfacción del Cliente:** Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.

#### 4. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

COLOMBIA CRANE & SERVICES LTDA consta del siguiente procedimiento para el tratamiento de las quejas tomado de la norma ISO 10002, teniendo en cuenta los siguientes criterios:

**Visibilidad:** Es conveniente que la información acerca de cómo y dónde reclamar y/o apelar sea conocido por los clientes, el personal y otras partes interesadas, es por ello que en CC&S LTDA existe un correo electrónico donde los usuarios pueden quejarse o solicitar una apelación al correo [contacto@colombiacrane.com](mailto:contacto@colombiacrane.com) o pueden comunicar en caso que quieran interponer una queja al (1) 6806061.

**Accesibilidad:** El proceso de tratamiento de las quejas y/o apelaciones, debe ser fácilmente accesible para todos los reclamantes. CC&S LTDA cuenta con un formato interno MM-F-01 con nombre Oportunidades de Mejora donde los funcionarios de CC&S LTDA dejan evidencia y control de las quejas y/o apelaciones recibidas de los cliente, comunidad, ente estatales entre otros. Para las apelaciones el reclamante debe hacer un escrito describiendo su situación e enviarlo físicamente o vía email al correo anteriormente mencionado y los funcionarios de CC&S LTDA también dejan control y evidencia en el formato MM-F-01 para su tratamiento ante el COMITÉ TECNICO y el COMITÉ DE CERTIFICACIÓN DE PERSONAS E INSPECCIÓN DE EQUIPOS.

**Respuesta Diligente:** CC&S LTDA tiene un plazo de 7 días hábiles para resolver una queja y 30 días hábiles para resolver una apelación.

Conviene tratar cortésmente a los reclamantes y mantenerlos informados del progreso de su queja y/o apelación. En caso de Apelación será tratada por el COMITÉ TECNICO Y EL COMITÉ DE CERTIFICACIÓN DE PERSONAS E INSPECCIÓN DE EQUIPOS.

|                                                                                                                      |                                       |                 |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|-----------------|
| <br>COLOMBIA CRANE & SERVICES LTDA. | PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES | Código: PS-P-17 |
|                                                                                                                      |                                       | Versión: 05     |
|                                                                                                                      |                                       | Página: 6 de 10 |

**Costos:** El acceso al proceso de tratamiento de las quejas y/o apelaciones no tiene costo para el reclamante.

**Confidencialidad:** Únicamente conviene poner a disposición la información de carácter personal del reclamante cuando esta sea necesaria para el tratamiento de la queja y/o apelación dentro de la organización, y no divulgarla sin el consentimiento expreso del cliente o reclamante.

**Responsabilidad:** El Coordinador HSEQICP es el responsable de responder sobre las acciones y decisiones de la organización en relación con el tratamiento de las quejas, apelaciones y es quien debe asegurarse que CC&S LTDA informe sobre ellas.

COLOMBIA CRANE & SERVICES LTDA DEBE:

- Asegurarse de que se implementa el proceso de tratamiento de quejas y/o apelaciones;
- Mantener contacto con el Coordinador HSEQICP y el Director técnico para el proceso de tratamientos de las quejas y/o apelaciones respectivamente.
- Asegurarse de promover la toma de conciencia sobre el proceso de tratamiento de las quejas y/o apelaciones y la necesidad del enfoque al cliente.
- Asegurarse de que la información acerca del proceso de tratamiento de las quejas y/o apelaciones es fácilmente accesible;
- Informar sobre las acciones y decisiones con respecto al tratamiento de las quejas y/o apelaciones.
- Asegurarse de que se tiene en cuenta y se registra el seguimiento del proceso de tratamiento de las quejas y apelaciones.
- Asegurarse de que se toman acciones para corregir un problema y prevenir su ocurrencia en el futuro, y asegurarse de que el suceso se registra:

Todo personal en contacto con los clientes y los reclamantes debe:

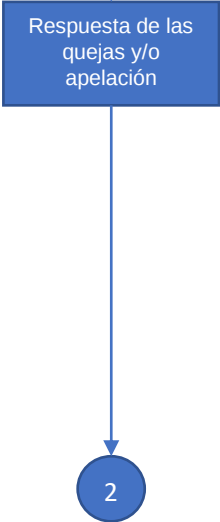
- Recibir la formación en el tratamiento de las quejas y apelaciones.
- Cumplir con cualquier requisito para la comunicación del tratamiento de las quejas y apelaciones que determine el OEC.
- Tratar cortésmente a los clientes y demostrar buenas habilidades interpersonales y de comunicación.

|                                                                                   |                                       |                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|-----------------|
|  | PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES | Código: PS-P-17 |
|                                                                                   |                                       | Versión: 05     |
|                                                                                   |                                       | Página: 7 de 10 |

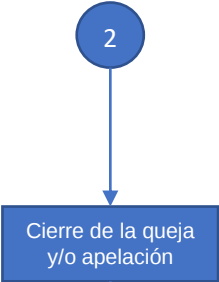
#### 4.1. Metodología:

| # | Actividad                                                                                           | Responsable                                                                                                    | Tiempos                                                    | Registro           | Descripción de la actividad                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|---|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|--------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | Inicio                                                                                              |                                                                                                                |                                                            |                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 2 | Recepción de la queja y/o apelación                                                                 | Funcionario del OEC que recibe la queja y/o apelación<br><br>Coordinador HSEQICP                               | 1 día hábil                                                |                    | <b>Recepción de la queja y/o apelación</b><br><br>La recepción de la queja o apelación puede ser recibida por cualquier funcionario del organismo de inspección con el direccionamiento al Coordinador HSEQICP, quien valida la información remitida por el cliente verificando a que proceso de la empresa corresponde (certificación de personas, inspección de equipos, etc...) teniendo en cuenta los argumentos iniciales de quien interpone la queja, como lo son informes de inspección, resultados de evaluaciones, certificados, correos electrónicos, etc. De ser necesario, el coordinador de HSEQICP podrá llamar a quien interpone la queja con tal de tener claridad a que proceso corresponde. |
| 3 | Confirmar el recibido de la queja y/o                                                               | Coordinador HSEQICP                                                                                            |                                                            | Correo electrónico | El coordinador de HSEQICP debe confirmar el recibo de la queja o apelación al correo electrónico suministrado por quien interpone el recurso, especificando inicio de acciones para el tratamiento de la queja y confirmando a que proceso de la empresa corresponde.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 4 | Registrar el Formato MM-F-01                                                                        | Coordinador HSEQICP                                                                                            |                                                            | Formato MM-F-01    | Una vez comunicada la queja o apelación inicial, esta debe registrarse en el formato MM-F-01 en donde la persona que atiende la queja diligencia el ESPACIO RESERVADO PARA EL CLIENTE Y PARTES INTERESADAS, los espacios para el tratamiento, el análisis, las acciones a tomar, el seguimiento y el cierre son Espacio reservados para el Coordinador HSEQICP.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 5 | Remitir el formato al responsable del análisis<br><br>Análisis de las quejas y/o apelación<br><br>1 | Coordinador HSEQICP<br><br>Director Técnico<br><br>comité de certificación de personas e inspección de equipos | Quejas: 7 días hábiles<br><br>Apelaciones: 30 días hábiles | Formato MM-F-01    | El Coordinador HSEQICP remite el formato MM-F-01 al responsable del análisis (Dir. HSEQICP, Director Técnico o Comité).<br><br><b>Análisis de las quejas y/o apelación</b><br><br><b>Queja:</b> Direccionada la queja en el formato MM-F-01, el coordinador HSEQICP y el Director Técnico proceden a realizar la investigación y análisis de la queja en cuanto a análisis de causa y recomendaciones de planes de acción. Una vez realizada esta investigación de debe                                                                                                                                                                                                                                       |

|                                                                                   |                                       |                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|-----------------|
|  | PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES | Código: PS-P-17 |
|                                                                                   |                                       | Versión: 05     |
|                                                                                   |                                       | Página: 8 de 10 |

| # | Actividad                                                                           | Responsable | Tiempos | Registro                                                                      | Descripción de la actividad                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|---|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------|---------|-------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   |    |             |         |                                                                               | <p>proceder a la validación de la respuesta que se dará al cliente.</p> <p><b>Apelación:</b> Direccionada la apelación en el formato MM-F-01 al comité de certificación de personas e inspección de equipos, el cual el proceden a realizar la investigación y análisis de la apelación en cuanto a análisis de causa y recomendaciones de planes de acción. Una vez realizada esta investigación de debe proceder a la validación de la respuesta que se dará al cliente.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 6 |                                                                                     |             |         | Formato MM-F-01                                                               | <p><b>Seguimiento de la queja y/o apelación</b></p> <p>La queja y/o apelación debe seguirse a lo largo de todo el proceso, desde la recepción inicial hasta que el reclamante quede satisfecho o la decisión final haya sido tomada. Una actualización del estado de la queja y/o apelación debe estar disponible para el reclamante cuando lo requiera. El responsable de este seguimiento y control es el Coordinador HSEQICP.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 7 |  |             |         | Formato MM-F-01<br><br>Evidencias de generadas en el tratamiento de la queja. | <p><b>Respuesta a las quejas</b></p> <p>La notificación al cliente la realiza el director técnico para los casos en que ameriten su gestión para los casos referentes a la aérea técnica. En los casos puramente de logística y administrativos este es responsabilidad del Coordinador HSEQICP. La notificación al cliente se relaciona en el formato MM-F-01 debidamente diligenciado con los análisis de causas, planes de acción y seguimientos implementados, cumpliendo con los tiempos establecidos: para quejas de 7 días hábiles y para apelaciones de 30 días hábiles para dar respuesta.</p> <p><b>Respuesta a las apelaciones</b></p> <p>El comité de certificación de personas e inspección de equipos dará respuesta a una apelación mediante a una carta, correo electrónico o documento debidamente avalado por este incluyendo toda la documentación referente a la investigación y análisis de la apelación</p> |

|                                                                                                                                         |                                              |                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|-----------------|
| <br><b>CC&amp;S</b><br>COLOMBIA CRANE & SERVICES LTDA. | <b>PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES</b> | Código: PS-P-17 |
|                                                                                                                                         |                                              | Versión: 05     |
|                                                                                                                                         |                                              | Página: 9 de 10 |

| # | Actividad                                                                           | Responsable | Tiempos     | Registro                               | Descripción de la actividad                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|---|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------|----------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   |                                                                                     |             |             |                                        | anexo al formato MM-F-01.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 8 |    |             | 1 día hábil | Formato MM-F-01                        | <p><b>Cierre de la queja y/o apelación</b></p> <p>Si el reclamante acepta la decisión o la acción propuesta, entonces esta se debe cerrar.</p> <p>Si el reclamante rechaza la decisión o acción propuesta entonces la queja debe permanecer abierta. Esto se debe registrar en el formato MM-F-01 y el reclamante debe ser informado de las alternativas disponibles para recurrir, internas y externas.</p> <p>La organización debe realizar el seguimiento del progreso de la queja hasta que se hayan agotado todas las alternativas hasta que el reclamante quede satisfecho.</p> |
| 9 |  |             |             | Formato MM-F-01<br><br>Formato MM-F-02 | <p>Si la queja fue cerrada, se debe dejar registro en el formato MM-F-01 y en el Control de acciones correctivas, preventivas y de mejora MM-F-02</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

**Nota:** en ningún caso el personal de CC&S Ltda. sobre el cual se interpone la queja o apelación participará en el análisis seguimiento o respuesta al recurso interpuesto por la parte interesada; en dado caso que el recurso sea interpuesto sobre el Coordinador HSEQICP o el Director Técnico, se delegaran sus funciones de gestión de quejas o apelaciones a la gerencia o al comité de certificación de personas e inspección de equipos de forma que se asegure la objetividad del proceso.

## 5. RESPONSABLES

**Gerente General**  
**Director Técnico y Certificación de Personas**  
**Coordinador HSEQICP**  
**Comité de Certificación de Personas e inspección de Equipos.**

|                                                                                                                      |                                       |                  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|------------------|
| <br>COLOMBIA CRANE & SERVICES LTDA. | PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES | Código: PS-P-17  |
|                                                                                                                      |                                       | Versión: 05      |
|                                                                                                                      |                                       | Página: 10 de 10 |

**Funcionario del OEC que recibe la queja y/o apelación.**