	GRÚAS Y MANIOBRAS SEGURAS LTDA.		
	TRATAMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES		
CÓDIGO: GG-SG-PR-04	VERSIÓN: 06	FECHA: 2018-05-16	PÁGINA: 1 DE 5

1. PROPÓSITO

Establecer un procedimiento para recibir, evaluar y tomar decisiones relativas a las quejas y apelaciones.


2. ALCANCE

Aplica para todas las quejas y apelaciones interpuestas a **GRUMAS LTDA.**

3. DEFINICIONES

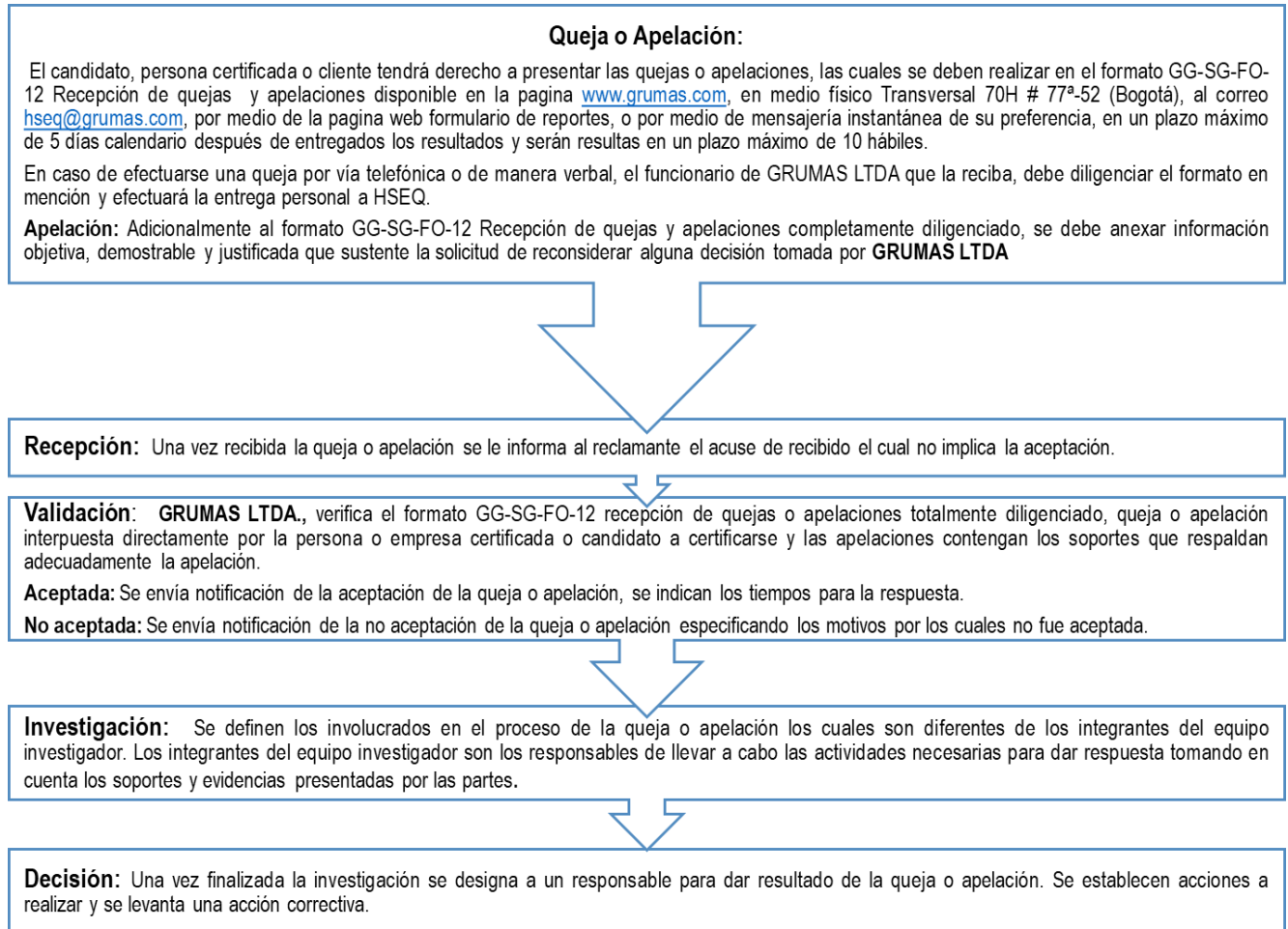
- ✓ **Acción correctiva:** Acción para eliminar la causa de una no conformidad y evitar que vuelva a ocurrir. ISO 9000, numeral 3.12.2
- ✓ **Apelación:** solicitud del proveedor del objeto de evaluación de la conformidad al organismo de evaluación de la conformidad o al organismo de acreditación, de reconsiderar la decisión que tomó en relación con dicho objeto: ISO/IEC 17000, numeral 6.4. **Ejemplo:** El OEC no otorgó la certificación, sin embargo, el candidato tiene evidencia objetiva, demostrable y comparable para hacer una solicitud de reconsideración de la decisión por parte del OEC.
- ✓ **Apelación inviable:** Apelación que fue analizada y que cuya conclusión es que el cliente no justifico, soporte ni demostró que existió un error en el proceso de inspección de equipos o certificación de personal.
- ✓ **Apelación viable:** Apelación que fue analizada y que cuya conclusión es que el cliente justifico, soporte y demostró que existió un error en el proceso de inspección de equipos o certificación de personal.
- ✓ **Atestación:** emisión de una declaración, basada en una decisión tomada después de la revisión, de que se ha demostrado que se cumplen los requisitos especificados: ISO/IEC 17000, numeral 5.2
- ✓ **Certificación:** atestación de tercera parte relativa a productos, procesos, sistemas o personas. ISO/IEC 17000, numeral 5.6
- ✓ **Evaluación de la conformidad:** demostración de que se cumplen los requisitos especificados relativos a un producto, proceso, sistema, persona u organismo. ISO/IEC 17000, numeral 2.1
- ✓ **Inspección:** examen del diseño de un producto, del producto (3.3), proceso o instalación y determinación de su conformidad con requisitos específicos o, sobre la base del juicio profesional, con requisitos generales. ISO/IEC 17000:2004, numeral 4.3
- ✓ **Retirar/Revocar:** acción de anular la declaración de conformidad. ISO/IEC 17000, numeral 6.3
- ✓ **Satisfacción del cliente:** percepción del Cliente sobre el grado en que se han cumplido sus necesidades o expectativas establecidas. ISO 9000, numeral 3.1.4
- ✓ **Suspensión:** invalidación temporal de la declaración de la conformidad, para todo o parte del alcance de la atestación especificado. ISO/IEC 17000, numeral 6.2
- ✓ **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. ISO/IEC 17000, numeral 6.5. **Ejemplos:** El inspector/ evaluador no explico las condiciones de la certificación, el inspector / evaluador tuvo preferencias durante la certificación, tiempos de entrega de los certificados fuera de los especificados.
- ✓ **Vigilancia:** repetición sistemática de actividades de evaluación de la conformidad como base para mantener la validez de la declaración de la conformidad. ISO/IEC 17000, numeral 6.1

Nota: Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, considerándose "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en el Servidor Grumas.

	GRÚAS Y MANIOBRAS SEGURAS LTDA.		
	TRATAMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES		
CÓDIGO: GG-SG-PR-04	VERSIÓN: 06	FECHA: 2018-05-16	PÁGINA: 2 DE 5

4. PROCEDIMIENTO

4.1 Diagrama del proceso de Quejas y Apelaciones en GRUMAS LTDA.




4.1.1 Queja o apelación

GRUMAS LTDA., es responsable de todas las decisiones tomadas en todos los niveles del proceso de tratamiento de quejas y apelaciones. Cuenta con Políticas (GG-PG-PO-08 Política para el tratamiento de Quejas OIN - OCP y GG-PG-PO-7 Política para el tratamiento de Apelaciones OIN – OCP) y procedimientos que aseguran que todas las quejas y apelaciones se tratan de manera constructiva, imparcial y de manera oportuna. Asegurando que la presentación, investigación y decisión sobre las quejas o apelaciones no dan lugar a acciones discriminatorias contra la persona que interpone la queja o apelación.

Una descripción general, el formulario de recepción de quejas o apelaciones y este procedimiento se encuentran disponibles para cualquier parte interesada en la página web de Grumas.

La información acerca de cómo y dónde se pueden presentar quejas y apelaciones se da a conocer de la siguiente forma:

Nota: Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, considerándose “Copia No Controlada”. La versión vigente se encuentra publicada en el Servidor Grumas.

	GRÚAS Y MANIOBRAS SEGURAS LTDA.		
	TRATAMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES		
CÓDIGO: GG-SG-PR-04	VERSIÓN: 06	FECHA: 2018-05-16	PÁGINA: 3 DE 5

- ✓ Para el caso de inspección: En las reglas del servicio se informa el derecho de presentar queja o apelación, este documento se envía siempre junto con cada cotización. Las reglas del servicio de inspección de equipos de izaje mecánico y el formato recepción de quejas y apelaciones está disponible en la página www.grumas.com
- ✓ Para el caso de la certificación: En las reglas del servicio se informa del derecho a presentar queja o apelación, este documento se envía siempre junto con la solicitud de certificación. Las reglas del servicio de certificación de personas y el formato recepción de quejas y apelaciones está disponible en la página www.grumas.com
- ✓ De forma verbal, cada vez que se manifieste insatisfacción con el servicio o desacuerdo con la decisión tomada, el personal de **GRUMAS LTDA.**, diligencia el formato de recepción de quejas y apelaciones e inmediatamente entrega a la dirección de HSEQ.
- ✓ Se encuentra disponible una descripción breve sobre el proceso de tratamiento de las quejas y apelaciones interpuestas por los clientes y partes interesadas de **GRUMAS LTDA.**, en la página de www.grumas.com

4.1.2 Recepción

El formulario de recepción de quejas y apelaciones que se encuentra disponible en la página web de Grumas llega directamente al correo de la dirección de HSEQ quien es el responsable de acusar recibido. De igual manera debe poner a disposición de la persona que interpone la queja o apelación de los informes de avances y resultados si es aceptada.

4.1.3 Validación

La verificación de la información relacionada con respecto a la queja o apelación, se revisa:


- ✓ la queja o apelación haya sido puesta en los tiempos estipulados por **GRUMAS LTDA.**
- ✓ contenga información real, completa y de acuerdo con el servicio prestado.
- ✓ el recurso interpuesto refiera a actividades de **GRUMAS LTDA.**
- ✓ en caso de requerirse, contener los soportes de las afirmaciones que se hagan en la misma. Por ejemplo, que en caso de hacerse una queja sobre un error en un certificado, se haga llegar escáner o fotografía del documento (manual del equipo, tabla de capacidades, etc.) en el que se pueda evidenciar el error manifestado.
- ✓ para el caso de apelaciones del servicio de certificación de personas, solo pueden ser interpuestas por las personas que recibieron el servicio.
- ✓ no sea un anónimo

Si la queja es interpuesta por una persona u organización distinta del proveedor del objeto de evaluación que recibió el servicio de evaluación o inspección, se debe comunicar al cliente objeto de la queja del recurso interpuesto. Cuando se vea afectada la confidencialidad del usuario de los servicios de **GRUMAS LTDA.**, se obtiene autorización escrita para la divulgación de información, en caso de no obtenerse la autorización, la queja podrá considerarse válida y ser tratada, pero sin comunicar información confidencial no autorizada.

No son válidas apelaciones interpuestas por personas u organizaciones diferentes de quienes hayan proveído el objeto de evaluación, esto por cuanto la norma ISO/IEC 17000, dice que este recurso debe ser interpuesto "solicitud del proveedor del objeto de evaluación de la conformidad".

Se determina si la queja o apelación procede de acuerdo a su validez:

Nota: Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, considerándose "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en el Servidor Grumas.

	GRÚAS Y MANIOBRAS SEGURAS LTDA.		
	TRATAMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES		
CÓDIGO: GG-SG-PR-04	VERSIÓN: 06	FECHA: 2018-05-16	PÁGINA: 4 DE 5

Aceptada: Se envía notificación de la aceptación de la queja o apelación, se indican los tiempos para la respuesta.

No aceptada: Se envía notificación de la no aceptación de la queja o apelación especificando los motivos por los cuales no fue aceptada.

4.1.4 Investigación

El Director HSEQ debe garantizar que el personal que toma decisiones e interviene en el proceso de tratamiento de las quejas y apelaciones sea diferente del que intervino en la decisión objeto del recurso interpuesto por el usuario (persona o empresa que recibe los servicios de inspección o certificación), en caso que la queja se derive por algún contacto del Director HSEQ, la queja es tratada por el Coordinador Comercial.

El comité de quejas y apelaciones está compuesto por el gerente general, la dirección de HSEQ y un miembro del comité de Imparcialidad y Esquema. Este comité tienen obligaciones, responsabilidades y autoridad en:

Obligación	Responsabilidad	Autoridad
Informes y certificados de inspección de equipos y certificación de personas	Reunir y verificar toda información necesaria para validar y dar tratamiento a la queja o apelación	Solicitar a quien corresponda información para para la validación y tratamiento de la queja o apelación
Sistema de Gestión	Reportar en reuniones gerenciales el estado de quejas y apelaciones	n.a

El comité de quejas o apelaciones es responsable de reunir y verificar toda información necesaria para dar tratamiento a la queja o apelación. Investigan sobre los hechos que pudieron dar lugar a la queja o apelación, realizando una recolección de la información necesaria, por ejemplo, correos electrónicos, orden de servicio, informes, certificados y cualquier información que sea concerniente a la misma.

En caso de que exista una queja o apelación se considere viable se debe realizar un análisis de causa, con el fin de determinar si es necesaria o no la implementación de una acción correctiva, esto de acuerdo con el procedimiento GG-SG-PR-03 Acción correctiva.

4.1.5 Decisión


Una vez finalizada la investigación se designa a un responsable para notificar formalmente la finalización del proceso de tratamiento de la queja o apelación a quien la haya presentado. Esta investigación dará a establecer acciones a realizar y por consiguiente se levanta una acción correctiva. GG-SG-FO-09 Análisis y cierre de Acciones Correctivas y Acciones Preventivas.

4.2 SEGUIMIENTO Y REGISTRO DE LAS QUEJAS Y APELACIONES

El seguimiento y registro de quejas y apelaciones se llevará a cabo bajo el formato GG-SG-FO-12 Recepción de quejas y apelaciones. El comité de quejas y apelaciones deberá presentar un informe en reuniones gerenciales del estado, tratamiento y actividades a desarrollar frente al tema.

4.3. ASEGURAMIENTO DE LAS ACCIONES APROPIADAS

Nota: Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, considerándose "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en el Servidor Grumas.

	GRÚAS Y MANIOBRAS SEGURAS LTDA.		
	TRATAMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES		
CÓDIGO: GG-SG-PR-04	VERSIÓN: 06	FECHA: 2018-05-16	PÁGINA: 5 DE 5

Al validar una queja o apelación se deberá llevar a cabo el análisis y cierre de acciones correctivas y según el procedimiento se deberá llevar el cumplimiento de actividades de corrección y del plan de acción para dar cierre a la queja o apelaciones.

Con el fin de que los procesos de tratamiento de las quejas y apelaciones se realicen de forma constructiva, imparcial y oportuna al realizar el cierre de la queja o apelación el Director HSEQ comunica al personal que esté relacionado con la causa que haya generado la solicitud sobre el mismo y las acciones que se tomaron para el cierre del mismo.

5. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

IDENTIFICACIÓN	CÓDIGO
Listado Maestro de documentos internos y Externos	GG-SG-FO-01

6. CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	VERSIÓN	RAZÓN DE MODIFICACIÓN
2013-07-25	01	Elaboración del documento.
2014-04-09	02	Se ajusta el procedimiento con base a las normas ISO/IEC 17020, ISO/IEC 17024, ISO/PAS 17003 e ISO 10002
2015-05-04	03	<ul style="list-style-type: none"> - Se adecúa el procedimiento a los requerimientos de ISO/IEC 17020:2012 e ISO/IEC 17024:2012. - Se modifica el código del subproceso de GC a SG
2016-03-18	04	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Revisión del documento ✓ Se ajusta el documento de acuerdo procedimientos control de documentos internos, externos y registros.
2016/04/27	05	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Cambio nombre del documento. Tratamiento de quejas y apelaciones por procedimiento quejas y apelaciones. Revisión del propósito del procedimiento dirigido a la mejora continua. Resumió el alcance del procedimiento. Ejemplo de apelación y de quejas. Referencia a las políticas de Quejas y Apelaciones. Las generalidades se eliminan el referir normas aplicables de 17020 y 17024. Modifico el diagrama del proceso de quejas y apelaciones. ✓ El formato recepción de quejas y apelaciones se modificó discriminando tipos de quejas y mayor información de recepción de la queja o apelación.
2017/01/04	06	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Revisión del documento ✓ Se elimina los cargos del pie de página ✓ Se alinea el propósito del documento con la norma ISO/IEC17020:2012 e ISO/IEC 17024:2012 ✓ Se incluyen las políticas de quejas, apelaciones del organismo, Análisis y cierre de Acciones Correctivas y Acciones Preventivas
2018-05-16	06	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Se ajusta el documento de acuerdo procedimientos control de documentos internos, externos y registros

Nota: Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, considerándose "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en el Servidor Grumas.