



PROCEDIMIENTO

CÓDIGO: P.QA.001

QUEJAS Y APELACIONES

VERSIÓN: CINCO

FECHA: 2024-04-26

PÁGINA: 1 DE 7

## QUEJAS Y APELACIONES

CÓDIGO: P.QA.001

COPIA CONTROLADA

ELABORACION	REVISIÓN	APROBACION
Elaborado por: Jeinsleny Martínez P.	Revisado por: Carlos Orjuela	Aprobado por: Ángel Alvarado
Cargo: Jefe de Calidad	Cargo: Director Técnico OCP	Cargo: Gerente

1. **OBJETO:** Desarrollar una acción eficaz para resolver las quejas y apelaciones de los clientes de CAC ENGINEERING S.A.S.
2. **ALCANCE:** Aplica al manejo de las quejas y las apelaciones de los clientes.
3. **RESPONSABILIDAD:** Es responsabilidad del Director Administrativo y Comercial la aplicación de este procedimiento.
4. **DEFINICIONES:**
  - **Queja:** Insatisfacción del cliente con respecto a la prestación del servicio, incluyendo tiempo de servicio, condiciones financieras pactadas, entre otros.
  - **Apelación:** Inconformidad del cliente con los resultados obtenidos y controvierte las decisiones tomadas por CAC ENGINEERING S.A.S.
  - **Sugerencia:** Propuesta que presenta el cliente con el fin de corregir, agilizar y mejorar la calidad del servicio
  - **Acuerdo selectivo:** Ponerse en el lugar del cliente, escucharlo y darle de cierta manera la razón.
  - **Situaciones de imposibilidad:** son aquellas donde los funcionarios no pueden realizar una concesión con el cliente, y probablemente no dirá SÍ en ninguna circunstancia ya que va en contra de las políticas de CAC ENGINEERING S.A.S.

## 5. PROCEDIMIENTO:

### 5.1 POLÍTICA

CAC ENGINEERING S.A.S. ha delegado la responsabilidad de todas las decisiones tomadas en todos los niveles del proceso de tratamiento de quejas y apelaciones al Director Administrativo y Comercial, en caso de tratarse de una queja del área comercial deberá ser tratada por el Jefe de calidad o por el gerente, estos deben velar porque:

- Todas las quejas se traten y procesen de manera constructiva, imparcial y oportuna.
- Las respuestas se hagan en los tiempos estipulados,
- Puede delegar la toma de decisiones relacionadas con las apelaciones asegurando que el personal que toma decisiones e interviene en el proceso de tratamiento de las apelaciones es diferente del que intervino en la decisión objeto del recurso interpuesto por el usuario.
- Las investigaciones y decisiones relativas a las apelaciones no den lugar a ninguna acción discriminatoria.

Para el caso de apelaciones del servicio de evaluación de la conformidad (Inspección de equipos y evaluación de personas), solo pueden ser interpuestas por las personas que recibieron el servicio.

## 5.2 INFORMACIÓN AL CLIENTE

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

- En información contenida en la propuesta comercial.
- De forma verbal, cada vez que un cliente manifieste su inconformidad con el servicio o su desacuerdo con la decisión tomada el personal de CAC ENGINEERING S.A.S.
- Se encuentra disponible una descripción breve sobre el proceso de tratamiento de quejas y apelaciones interpuestas por los usuarios de CAC ENGINEERING S.A.S. en [D.GA.001 - CONDICIONES DEL SERVICIO](#).
- Virtual: A través de la página <https://cac-ingenieria.co/>

## 5.3 RECEPCIÓN DE LA QUEJAS Y APELACIONES

El usuario puede acceder a realizar sus quejas y apelaciones de la siguiente forma:

- Telefónicamente: En este caso se debe registrar en [P.QA.001-R1 QUEJAS Y APELACIONES](#) por parte del Director Administrativo y Comercial.
- Escrito: Por medio de una carta enviada a la sede administrativa de CAC ENGINEERING S.A.S. o correo electrónico [cac\\_ingenieria@outlook.com](mailto:cac_ingenieria@outlook.com); [info@cac-ingenieria.net](mailto:info@cac-ingenieria.net); [calidad@cac-ingenieria.net](mailto:calidad@cac-ingenieria.net) y se adjunta al [P.QA.001-R1 QUEJAS Y APELACIONES](#).
- Medios digitales: Por medio de WhatsApp a los números de teléfono oficiales publicados en la página web <https://cac-ingenieria.co/>, indicando detalladamente su queja y anexando en lo posible el formato para este fin ([P.QA.001-R1 QUEJAS Y APELACIONES](#)).
- Redes sociales: Información recibida por medio de mensajes directos en LinkedIn o Facebook.

Para el caso de las apelaciones, únicamente se recibirán por medio escrito, preferiblemente en el formato establecido para tal caso.

## 5.4 VALIDACIÓN DEL RECURSO.

El Director Administrativo y Comercial de CAC ENGINEERING S.A.S. realiza la verificación de la información relacionada con respecto a la queja o apelación, específicamente se verifica que:

- Contenga información real y acorde al servicio prestado.
- Que el recurso interpuesto refiera a actividades del CAC ENGINEERING S.A.S.
- Que, en caso de requerirse, venga con 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 informe, se haga llegar copia del documento en el que se pueda evidenciar el error manifestado.

- Que la apelación sea interpuesta por la persona que recibió el servicio por parte de CAC ENGINEERING S.A.S.

Si la queja es interpuesta por una persona o empresa distinta de la que recibió el servicio de evaluación de la conformidad (Inspección de equipos y evaluación de personas), se debe comunicar al cliente objeto de la queja o apelación del recurso interpuesto. Cuando se vea afectada la confidencialidad del usuario de los servicios del CAC ENGINEERING S.A.S., se deberá obtener autorización escrita para la divulgación de información, en caso de no obtenerse, la queja o apelación no se podrá considerar válida y tratar, pero sin comunicar información confidencial no autorizada.

#### 5.4.1 EVALUACIÓN DE LA QUEJA

Después de su recepción se debe identificar específicamente:

- Tipo de servicio
- Fecha de prestación del servicio
- Área hacia la que va dirigida la queja y/o apelación
- Funcionario encargado de prestar el servicio u objeto de la queja y/o apelación
- Evidencias de la queja y/o apelación
- Razones de la queja y/o apelación y manejo para dar solución y respuesta.
- Medio de respuesta escogido por quién interpone la queja y/o apelación
- Tiempos para dar respuesta al solicitante

Cada queja debe evaluarse inicialmente en términos de criterios tales como gravedad, implicaciones para la seguridad, complejidad, impacto y la necesidad y posibilidad de una acción inmediata.

#### 5.5 INVESTIGACIÓN DE LA QUEJA O APELACIÓN

Se deben hacer todos los esfuerzos razonables para investigar todas las circunstancias e información relevantes que rodean una queja o apelación. El nivel de investigación debe ser proporcional a la gravedad, la frecuencia de ocurrencia y la gravedad de la denuncia.

El Director Administrativo y Comercial de CAC ENGINEERING S.A.S. realiza una investigación sobre los hechos que pudieron dar lugar a la queja o apelación, en esto se realiza una recolección de la información necesaria, por ejemplo, correos electrónicos, registros de campo, informes o reportes anteriores, y cualquier información que sea concerniente a la misma.

Se debe dejar registro en el formato (P.QA.001-R1) de los hallazgos, las acciones por adoptar tales como:

- Correcciones sobre informes, registros de aceptación o certificados
- Reevaluación a personas o reinspecciones a equipos
- Indemnizaciones y/o disculpas

## 5.6 RESPUESTA DE LA QUEJA O APELACIÓN

Cuando se reciba la queja o apelación el Director Administrativo y Comercial de CAC ENGINEERING S.A.S. comunica al cliente un acuse de recibida de la misma (máximo dos días hábiles). Después de esto se realiza un análisis del recurso puesto con el fin de determinar si es aceptada la queja o apelación, según sea el caso, en un periodo no mayor a 3 días hábiles, después de interpuesto el recurso, en caso de no ser aceptada debe comunicarse al cliente los motivos por los cuales se rechaza la solicitud.

Así mismo, cuando aplique, se contacta al cliente para validar todos los hechos que dieron lugar a la queja o apelación.

Una queja puede ser no procedente cuando, por ejemplo, no se tienen soportes reales o argumentos, en este caso será informado al usuario dentro de los tres (3) días hábiles a la recepción de la queja, comunicando la justificación de esta determinación.

## 5.7 DEFINIR ACTIVIDADES PARA LA SOLUCIÓN

### 5.7.1 Solución de quejas

Las actividades para dar solución a las quejas son planteadas por el Director Administrativo y Comercial de CAC ENGINEERING S.A.S. generando las correcciones que correspondan, y si aplica un plan de acción para la solución de la misma de acuerdo a [P.GQ.003-ACCIÓN CORRECTIVA Y PREVENTIVA](#), 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.

El tratamiento de las quejas deberá realizarse con personal diferente de quien haya sido objeto de la queja.

### 5.7.2 Solución de apelación.

En caso de apelación el Director Administrativo y Comercial de CAC ENGINEERING S.A.S. nombrará el personal de la organización que se encargará de darle el tratamiento a la misma, este deberá ser diferente del personal que realizó el proceso de evaluación de la conformidad. Para ello, se crea un comité de apelación para estudiar y dar solución a la misma; dicho comité debe estar conformado por el Gerente y por el Director Técnico o su suplente y un inspector/examinador de personas de ser viable, garantizando que no se presente conflicto de interés con la situación *en especial*. Este personal debe contemplar toda la información descrita por el usuario y analizar la misma con los registros que tenga CAC ENGINEERING S.A.S., de acuerdo con esto determinará si la misma es viable o inviable.

En caso de que exista una apelación considerada viable, el Gerente tomará las decisiones que corresponda y junto con el Director Administrativo y Comercial 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 al procedimiento [P.GQ.003-ACCIÓN CORRECTIVA Y PREVENTIVA](#).

## 5.8 SEGUIMIENTO, CIERRE Y COMUNICACIÓN

El periodo máximo para dar respuesta al cliente es de 10 días hábiles, contados a partir de la recepción del recurso, por el medio elegido por la persona que interpone la queja y/o apelación, las cuales pueden ser:

- Medio físico: por correo certificado se enviará comunicación escrita con la respuesta al recurso, a la dirección indicada en el registro [P.QA.001-R1](#).
- Medio magnético: a la dirección de correo electrónico indicada en el formato [P.QA.001-R1](#), desde uno de los correos corporativos ([cac\\_ingenieria@outlook.com](mailto:cac_ingenieria@outlook.com); [info@cac-ingenieria.net](mailto:info@cac-ingenieria.net); [calidad@cac-ingenieria.net](mailto:calidad@cac-ingenieria.net)), solicitando notificación de recibido por parte de la plataforma de correo electrónico.

Se establece el cierre satisfactorio de la queja y/o apelación cuando quien interpone el recurso, da por aceptada la respuesta y solución informada.

Todas las acciones son registradas en [P.QA.001-R1 QUEJAS Y APELACIONES](#), igualmente se comunica máximo cada 3 días hábiles sobre el avance de la respuesta.

#### 5.8.1 Quejas

El Director Administrativo y Comercial de CAC ENGINEERING S.A.S. realiza el seguimiento de las correcciones o plan de acción establecido para la solución de la queja, y una vez terminada, se comunica con el cliente la solución realizada y se constata que esta haya sido acorde a lo solicitado.

#### 5.8.2 Apelaciones

Así mismo para el caso de las apelaciones se comunica al cliente la respuesta dada por medio escrito o digital en dependencia de lo solicitado por el cliente, en esta se justificará la decisión tomada por CAC ENGINEERING S.A.S.

### 5.9 RETROALIMENTACIÓN

Con el fin de que los procesos de tratamiento de las quejas y apelaciones se realicen de forma constructiva, al realizar el cierre de la queja o apelación se comunicará 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 de este.

### 5.10 SEGUIMIENTO DEL PROCESO DE TRATAMIENTO DE LAS QUEJAS O APELACIONES

Anualmente, se realiza una estadística de las quejas y apelaciones para identificar la necesidad de realizar acciones correctivas, preventivas, tendencias o situaciones repetitivas para la toma de acciones correctivas y preventivas de acuerdo con [P.GQ.003-ACCIÓN CORRECTIVA Y PREVENTIVA](#).



TABLA DE CONTROL DE MODIFICACIONES		
Versión	Descripción de la modificación	Fecha
1	Emisión del documento	Diciembre 15/2014
2	Mejora en las apelaciones: se incluye en el comité de apelaciones al Gerente y a un inspector. También que las decisiones las toma el Gerente en estos casos.	Abril 28/2015
3	Ajuste de redacción por implementación de la norma ISO/IEC 17024	Julio 11/2017
4	Se actualiza el logo de C.A.C ENGINEERING	2021-04-01
5	Se mejora la política Actualización de los canales de recepción de quejas y apelaciones Mejora detalle de metodología de la evaluación e investigación del evento Ajuste en los canales de comunicación de respuesta a los recursos Actualización Logo CAC	2024-04-26

COPIA CONTROLADA