


Actualización

Revisión	Fecha	Modificaciones
R 00	2018-01-12	Nuevo

<p>Elaborado por: RCS</p> <p>Mariana Naranjo Fecha: 2018-01-12</p>	<p>Revisado por: RC</p> <p>Nicolás Vela Z. Fecha: 2018-01-12</p>	<p>Aprobado por: GG</p> <p>Nicolas Vela Z. Fecha: 2018-01-12</p>
--	--	--

	PROCEDIMIENTO DE GENERAL	Código: PG06 Revisión: R00
	QUEJAS Y APELACIONES	Página: 2 de 4

1 OBJETIVO

Establecer procedimientos para el tratamiento de las Quejas y Apelaciones, que puedan surgir de los servicios de inspección brindados por el organismo.

2 ALCANCE

Este procedimiento aplica a los servicios de inspección brindados, en los cuales se originan Quejas, emitidas por clientes, autoridades reguladoras, o por cualquiera de las partes interesadas y Apelaciones emitidas por los clientes ante los resultados de las inspecciones.

3 DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Para la elaboración de este procedimiento se han seguido los criterios y/o recomendaciones establecidas en los siguientes documentos:

- Norma NTE INEN ISO/IEC 17020, *Evaluación de la Conformidad – Requisitos para el funcionamiento de diferentes tipos de organismos que realizan inspección.*
- Procedimiento PG01, Control de Documentos
- Procedimiento PG02, Control de Registros

Los documentos que se relacionan con este procedimiento son los siguientes:

- Procedimiento PG05, Acciones Correctivas y Preventivas

4 DEFINICIONES

Las indicadas en las normas: NTE INEN ISO/IEC 17020 *Evaluación de la Conformidad – Requisitos para el funcionamiento de diferentes tipos de organismos que realizan inspección*, NTE INEN ISO 19011 *Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión de la calidad y/o ambiental*. En especial se debe considerar las siguientes definiciones:

- **Apelaciones.** - Derecho que tiene el cliente de no estar satisfecho con el resultado de la inspección.
- **Queja.** - Insatisfacción hecha a una organización, relacionada con sus productos, servicios o el mismo proceso de manejo de quejas, en donde se espera una respuesta o resolución que sea explícita o implícita.

5 RESPONSABILIDADES


Gerente General (GG): Aprobar el presente documento.

Gerente de Calidad (GC): Cumplir y verificar el cumplimiento estricto a este documento.

Responsable de la Calidad (RC): Difundir, dar cumplimiento y vigilar el cumplimiento de este procedimiento.

Gerente Técnico (GT): Colaborar con la gestión y cumplimiento de este documento.

Personal técnico y administrativo del Organismo de Inspección: Colaborar con la gestión y cumplimiento de las disposiciones de este procedimiento en la identificación y tratamiento de quejas y apelaciones.

	PROCEDIMIENTO DE GENERAL	Código: PG06 Revisión: R00
	QUEJAS Y APELACIONES	Página: 3 de 4

6 DESCRIPCIÓN

6.1 Recepción y aceptación de Quejas.

Las Quejas, emitidas por clientes, autoridades reguladoras, o por cualquiera de las partes interesadas se las puede aceptar por cualquier medio, sean estos físicos, vía telefónica, correo electrónico, o de forma verbal.

El organismo de inspección pone a disposición de los interesados una ventanilla para que puedan manifestar su conformidad o inconformidad ante el servicio brindado, ver, www.veriftest.com.ec

6.2 Evaluación de la queja

El Responsable de Calidad analizará y verificará todos los antecedentes y solicitará toda la información complementaria que considere necesaria, o bien puede delegar a una persona imparcial a que realice esta tarea.

Si de la evaluación se identifican causas no atribuibles a las actividades de inspección, se coordina con la Responsable de Calidad la respuesta a ser entregada al cliente, buscando orientar para su satisfacción.

Si de la evaluación resulta causa atribuible a las actividades de inspección, el Responsable de Calidad debe gestionar una Acción Correctiva.

El responsable de la Calidad debe analizar todas las quejas, observaciones o sugerencias de Clientes o partes interesadas para investigar la tendencia de las mismas, con miras a detectare posibles acciones preventivas o de mejora del sistema de gestión.

6.3 Respuesta a la Queja

En todos los casos el Responsable de Calidad (RC), coordina el contacto con el cliente o cualquier parte interesada para comunicar los resultados.

Siempre que sea posible, la respuesta sobre los resultados de la investigación de la queja presentada y acciones tomadas, serán comunicadas al reclamante en un plazo no mayor de 30 días desde la presentación de la queja.

Un plazo mayor será requerido cuando la obtención de información complementaria implique un tiempo mayor. En estos casos, dentro de los 30 días a partir de la presentación de la queja, se comunicará al reclamante la gestión que se encuentra realizando y un plazo estimado para dar una respuesta final ante la queja presentada, a través de un **Informe de Quejas**.

6.4 Recepción y aceptación de Apelaciones

Una apelación procede de un cliente al no estar de acuerdo con el resultado de la inspección, y debe tener firma de responsabilidad de quien emite la apelación con el respectivo sustento técnico y debe contener toda la información relativa a:

- Decisión motivo de la apelación
- Responsable de la apelación (que debe ser el representante legal del propietario del certificado)
- Fecha en que se presenta la apelación
- Razones y justificaciones (evidencias documentadas) que sustenten la apelación

6.5 Evaluación de la Apelación

El Responsable de Calidad analizará y verificará todos los antecedentes y documentación complementaria que considere necesaria.

En caso de que no sea procedente por verificarse que no existe la información completa, o que el motivo de apelación no es una decisión, o no hay una justificación sustentada, el organismo de inspección procederá a notificar la decisión de no aceptación y los motivos en un plazo no mayor de 15 días laborables.

En caso que proceda el Responsable de Calidad comunicará al apelante de ello y se continuará con las siguientes etapas del proceso.

6.6 Análisis de la apelación

El Responsable de Calidad designa el caso a personal diferente e independiente de aquel que participó en la evaluación inicial. La designación de la persona o personas que evalúan o deciden la apelación debe considerar además la revisión potenciales conflictos de interés.

El responsable analiza la apelación e inicia el proceso mediante la revisión y análisis independiente del proceso objeto de apelación. Prepara un **Informe de Apelación**, con las conclusiones de su análisis.

En caso de ser necesario, obtendrá la información complementaria que sea pertinente para sustentar su análisis, incluyendo la verificación de las evidencias entregadas por el cliente.

6.7 Resultado del análisis

En caso de que se concluya que la decisión apelada fue incorrecta se declara una *No Conformidad (NC)* de acuerdo al **PG05 Acciones Correctivas**.

En caso de que la conclusión sea que la decisión tomada por el organismo de inspección, motivo de la apelación, fue correcta, se cerrará el proceso.

El Responsable de Calidad comunica al cliente el resultado del proceso y cuando aplique a las partes interesadas (ej.: autoridad reguladora).

7 REGISTROS

Informe de Quejas o Apelación.

8 ANEXOS

Sin anexos