



SAIM-GCP-004

DOCUMENTO:

CONTROL DE QUEJAS Y APELACIONES

Revisión: 3

Nº Páginas: 6

Fecha: 2019-06-19

3	Inclusión de procedimiento para registro de quejas y apelaciones utilizando la página web.	2019-06-19
2	Inclusión de la sustitución del gerente técnico por el jefe del sistema de gestión en casos de conflicto de intereses.	2018-04-02
1	Inclusión de la responsabilidad del Gerente Técnico.	2017-04-28
0	Creación del documento.	2017-01-31
Revisión	Motivo	Fecha
REALIZADO:		APROBADO:
Jefe del Sistema de Gestión	Jefe del Sistema de Gestión	Gerente General

	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN	Código:	SAIM-GCP-004
		Revisión:	3
	CONTROL DE QUEJAS Y APELACIONES	Fecha:	2019-06-19

ÍNDICE

ITEMS	CONTENIDO	PÁGINA
	Portada.....	1
	Índice.....	2
1	Propósito.....	3
2	Alcance.....	3
3	Referencias Normativas.....	3
4	Términos y Definiciones.....	3
5	Responsabilidad y Autoridad.....	3
6	Descripción de Actividades.....	3
6.1	Tratamiento de Quejas.....	3
6.1.1	Recepción y Validación de la Queja.....	3
6.1.2	Registro de la Queja.....	3
6.1.3	Tratamiento de la Queja.....	4
6.1.4	Cierre de la Queja.....	4
6.2	Tratamiento de Apelaciones.....	4
6.2.1	Recepción y Validación de la Apelación.....	4
6.2.2	Registro de la Apelación.....	5
6.2.3	Tratamiento de la Apelación.....	5
6.2.4	Cierre de la Apelación.....	5
6.3	Comunicación al Cliente.....	5
7	Registros.....	6
8	Anexos.....	6

	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN	Código:	SAIM-GCP-004
		Revisión:	3
	CONTROL DE QUEJAS Y APELACIONES	Fecha:	2019-06-19

1. PROPÓSITO.

Definir las responsabilidades y los controles para gestionar las quejas y apelaciones del cliente derivadas del Sistema de Gestión de Calidad.

Este procedimiento sirve como guía para la implementación de la siguiente cláusula de la norma NTE-INEN ISO/IEC 17020:2013: 7.5 Quejas y apelaciones y 7.6 Proceso de quejas y apelaciones.

2. ALCANCE.

El presente procedimiento aplica a todas las quejas de los clientes derivadas del Sistema de Gestión de Calidad y apelaciones a los resultados de la inspección.

3. REFERENCIAS NORMATIVAS.

NTE- INEN ISO/IEC 17020:2013. Requisitos para el funcionamiento de diferentes tipos de organismos que realizan inspección.

4. TÉRMINOS Y DEFINICIONES.

Queja de cliente: indicador habitual de una baja satisfacción del cliente, aunque su ausencia no implica necesariamente una elevada satisfacción del cliente.

Apelación: solicitud del proveedor del ítem de inspección al organismo de inspección de reconsiderar la decisión que tomó en relación con dicho ítem.

5. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD.

El gerente general es responsable de proporcionar los recursos necesarios para la implementación de este procedimiento.

El gerente técnico es responsable de la implementación de este procedimiento y de su comunicación a los clientes.

Las demás responsabilidades se detallan en todo el procedimiento.

6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES.

6.1 Tratamiento de Quejas.

6.1.1 Recepción y Validación de la Queja.

Una queja de cliente puede ser comunicada a SAIM Certificaciones Cia. Ltda. por diversas fuentes: SAIM-GCF-014. Registro de Quejas y Apelaciones, correo electrónico o página web; en este caso se deberá completar un formulario con la información de la queja y de quien la emite para su contacto posterior; quienquiera que la reciba de parte del cliente o parte interesada debe comunicarla inmediatamente al gerente técnico quien confirmará si está relacionada con el servicio prestado y decidirá su tratamiento. Se entregará al cliente registro de recepción de la queja.

En los casos en los que por ausencia del gerente técnico titular el técnico de inspección quien también se desempeña como gerente técnico sustituto sea quien

	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN	Código:	SAIM-GCP-004
		Revisión:	3
	CONTROL DE QUEJAS Y APELACIONES	Fecha:	2019-06-19

estuvo involucrado en el servicio objeto de la queja, será el jefe del sistema de gestión quien gestione su tratamiento.

6.1.2 Registro de la Queja.

Una vez la queja es conocida y validada como tal, el Jefe del sistema de gestión la registra en el SAIM-GCF-014. Registro de Quejas y Apelaciones para su posterior tratamiento y seguimiento.

6.1.3 Tratamiento de la Queja.

Todas las quejas de cliente son gestionadas a la brevedad posible y dependiendo de su impacto y a criterio del gerente técnico se procede: realizando correcciones o tomando acciones correctivas; en caso de que se requieran acciones correctivas se procede de acuerdo con el SAIM-GCP-002. Control de Acciones Correctivas y Preventivas. La gestión de la queja será liderada por el gerente técnico salvo los casos de conflicto de intereses donde será sustituido por el Jefe de sistema de gestión, quien en conjunto con el Jefe del sistema de gestión y/o técnico de inspección realizará las investigaciones del caso para la comunicación al cliente. Se deberá asegurar que ninguna de estas personas haya participado en el servicio que produjo la queja o apelación.

El tratamiento de la queja puede darse inclusive en el momento de la comunicación por parte del cliente, lo que se considera la mejor opción por cuanto mostrará al cliente una rápida reacción y atención oportuna.

6.1.4 Cierre de la Queja.

Una vez completadas todas las acciones propuestas y comunicando de esto al cliente se procede a cerrar la queja conservando toda la evidencia indispensable. De ser necesario realizar un cambio a los resultados de la inspección, se procederá a realizar el cambio del reporte de inspección, considerando lo indicado en el numeral 6.4 del procedimiento SAIM-POP-002. Prestación del servicio.

6.2 Tratamiento de Apelaciones.

6.2.1 Recepción y Validación de la Apelación.

Una apelación puede ser comunicada a SAIM Certificaciones Cia. Ltda. por diversas fuentes; correo electrónico, o página web; en este caso de deberá completar un formulario con la información de la queja y de quien la emite para su contacto posterior o carta firmada por el representante del cliente o SAIM-GCF-014. Registro de Quejas y Apelaciones; quienquiera que la reciba debe comunicarla inmediatamente al gerente técnico quien validará si está relacionada con los resultados del servicio prestado y decidirá su tratamiento. Se entregará al cliente registro de recepción de la apelación.

En los casos en los que por ausencia del gerente técnico titular el técnico de inspección quien también se desempeña como gerente técnico sustituto sea quien estuvo involucrado en el servicio objeto de la apelación, será el jefe del sistema de gestión quien gestione su tratamiento.

	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN	Código:	SAIM-GCP-004
		Revisión:	3
	CONTROL DE QUEJAS Y APELACIONES	Fecha:	2019-06-19

Para el tratamiento de la apelación el cliente deberá presentar por escrito los argumentos (documentos normativos, reglamentos, especificaciones, etc.) que motivan la apelación de los resultados de la inspección; se recepcará esta información en las oficinas de SAIM Certificaciones Cia. Ltda. en la ciudad de Quito (Av. Francisco de Orellana E2-30 y Av. 10 de Agosto; Edificio. Francisco de Orellana; Oficina 804) o en la base de operaciones en Francisco de Orellana (Av. 7 ½" vía Alejandro Labaka Coca – Lago Agrio). Las personas que gestionarán la apelación se encargarán de recabar toda la información necesaria que les permita tomar la decisión adecuada.

6.2.2 Registro de la Apelación.

Una vez la apelación es conocida y validada el Jefe del sistema de gestión la registra en el SAIM-GCF-014. Registro de Quejas y Apelaciones para su posterior tratamiento y seguimiento.

6.2.3 Tratamiento de la Apelación.

Todas las apelaciones son gestionadas a la brevedad posible y dependiendo de su impacto y a criterio del gerente técnico salvo los casos de conflicto de intereses donde será sustituido por el Jefe de sistema de gestión; se procede con la investigación del caso para lo cual se conforma un equipo formado con él, el jefe del sistema de gestión y cuando amerite un inspector diferente del que participó en el servicio que produjo la apelación.

6.2.4 Cierre de la Apelación.

Una vez completada la investigación el Gerente Técnico o en los casos de conflicto de intereses el Jefe del sistema de gestión emitirá un comunicado al cliente; aceptando totalmente, parcialmente o rechazando la apelación. Una vez comunicado al cliente los resultados se procede a cerrar la apelación conservando toda la evidencia indispensable. De ser necesario realizar un cambio a los resultados de la inspección, se procederá a realizar el cambio del reporte de inspección, considerando lo indicado en el numeral 6.4 del procedimiento SAIM-POP-002. Prestación del servicio.

6.3 Comunicación al Cliente.

La comunicación con el cliente se la efectúa desde el momento en que se genera la queja o apelación de manera de mantenerlo informado de los avances que se deriven de su tratamiento. Cuando se trata de planes de acción siempre se comunicará acerca del plan propuesto y también al final cuando el plan se haya completado. En los casos en los que las quejas o apelaciones no generan planes de acción, se le comunica al cliente de las acciones tomadas para el cierre de la queja o apelación. La comunicación de las quejas o apelaciones está a cargo del gerente técnico. La comunicación de una queja se la puede realizar a través de: correo electrónico, visita personal, comunicación escrita. Como registro del cierre de la queja y aceptación por parte del cliente cuando se hace visita personal se solicita una firma de recepción del documento entregado. En caso de la comunicación de una apelación se la realiza formalmente con una carta dirigida a quien la originó.

Las investigaciones y decisiones relativas a las quejas o apelaciones no darán lugar a ninguna acción discriminatoria hacia ninguna parte involucrada.

	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN	Código:	SAIM-GCP-004
		Revisión:	3
	CONTROL DE QUEJAS Y APELACIONES	Fecha:	2019-06-19

Adicionalmente y para consulta de todas las partes interesadas este procedimiento se mantendrá a disposición en la página web (www.saim-ec.com) y será actualizado cuando sea requerido.

7. REGISTROS.

Registro	Almacenamiento			Retención	Disposición Final	
	Responsable	Tipo	Lugar		Método	Responsable
SAIM-GCF-014. Registro de Quejas y Apelaciones.	Jefe del Sistema de Gestión	Impreso	Carpeta de Quejas y Apelaciones	5 años	Destrucción	Jefe del Sistema de Gestión
Comunicación en caso de Apelación	Jefe del Sistema de Gestión	Impreso	Carpeta de Quejas y Apelaciones	5 años	Destrucción	Jefe del Sistema de Gestión

8. ANEXOS.

No aplica.