



**PROCEDIMIENTO PARA PARA
GESTIÓN DE QUEJAS Y
APELACIONES**

CÓDIGO DEL DOCUMENTO: OI-ES-PG06

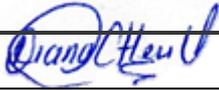
FECHA DE APROBACIÓN: 2023-09-21

REVISIÓN: 06

NORMA: 17020

PÁGINA: 1 de 6

PROCEDIMIENTO PARA GESTIÓN DE QUEJAS Y APELACIONES

| ELABORADO: | | APROBADO: | |
|------------|---|-----------|--|
| FIRMA: |  | FIRMA: |  |
| NOMBRE: | Diana Herdoíza | NOMBRE: | Edison Salguero |
| CARGO: | Responsable Técnico | CARGO: | Gerente General |
| FECHA: | 2023-09-21 | FECHA: | 2023-09-21 |



**PROCEDIMIENTO PARA PARA
GESTIÓN DE QUEJAS Y
APELACIONES**

| |
|---|
| CÓDIGO DEL DOCUMENTO: OI-ES-PG06 |
| FECHA DE APROBACIÓN: 2023-09-21 |
| REVISIÓN: 06 |
| NORMA: 17020 |
| PÁGINA: 2 de 6 |

INDICE

| | |
|--|----------|
| 1. OBJETIVO | 3 |
| 2. ALCANCE | 3 |
| 3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA | 3 |
| 4. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD | 3 |
| 5. DEFINICIONES | 3 |
| 5.1 SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE ECUA SUPERVISIONS S.A. | 3 |
| 5.2 APELACIÓN: | 3 |
| 5.4. CLIENTE: | 4 |
| 5.5 EFICACIA: | 4 |
| 6. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES | 4 |
| 6.1 GESTIÓN DE QUEJAS O RECLAMOS | 4 |
| 6.2 GESTIÓN DE APELACIONES. | 5 |
| 5.3 ACCIONES CORRECTIVAS DEL ANÁLISIS DE QUEJAS Y APELACIONES | 5 |
| 7. FORMATOS | 6 |
| 8. ANEXOS | 6 |
| 9. HOJA DE MODIFICACIONES | 6 |

1. OBJETIVO.

Definir la metodología para recibir, evaluar y tomar decisiones sobre las quejas y apelaciones. recibir, evaluar y tomar decisiones sobre las quejas y/o apelaciones recibidos de sus clientes y otras partes interesadas en relación a las actividades de inspección realizadas por el organismo de inspección Ecu Supervisions S.A.

2. ALCANCE

Aplica a todos los clientes y otras partes interesadas de Ecu Supervisions S.A

3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

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

4. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

| Posición | Responsabilidad | Autoridad |
|------------------------|---|-----------|
| Responsable de Calidad | Registrar las quejas y apelaciones, dar seguimiento, Cuantificar anualmente las quejas y apelaciones | |
| Responsable de área | Tramitar oportunamente la acción correctiva e informar al cliente | |

5. DEFINICIONES

En el presente procedimiento se han utilizado las siguientes definiciones:

5.1 Sistema de Gestión de Calidad de Ecu Supervisions S.A.

SGC Ecu Supervisions S.A

5.2 Apelación:

Es una queja de una parte interesada en el servicio de inspección que objeta los criterios de aceptación y rechazo usados durante el servicio.

5.3 Queja o reclamo:



PROCEDIMIENTO PARA PARA GESTIÓN DE QUEJAS Y APELACIONES

CÓDIGO DEL DOCUMENTO: OI-ES-PG06

FECHA DE APROBACIÓN: 2023-09-21

REVISIÓN: 06

NORMA: 17020

PÁGINA: 4 de 6

Es la expresión de insatisfacción del cliente hecha a una organización relacionada con sus productos o hacia el mismo proceso de manejo de los reclamos, donde se espera una respuesta o resolución explícita o implícita.

5.4. Cliente:

Persona natural o jurídica que recibe el servicio

5.5 Eficacia:

Respuestas oportunas y adecuadas dadas al cliente que da la queja o reclamo

6. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES

6.1 Gestión de quejas o reclamos

Cualquier parte interesada de Ecuasupervisions S.A. podrá realizar sus quejas o rapelación llenando el formulario en el siguiente enlace: <https://forms.gle/XXxnCENGDXiskNov8>

Ecuasupervisions S.A. acusa recibo de manera automática cuando la parte interesa registra la información en el formulario en línea.

El responsable e Calidad registra y completa la información mediante el formato **OI-ES-PG06-R01** Gestión de quejas y Apelaciones y facilita a quien presente la queja o apelación los informes del progreso y del resultado del tratamiento de la queja o apelación.

El responsable de calidad analiza la queja y establece si es procedente o no, y conjuntamente con el Gerente General la refiere al responsable del área involucrada, para que se tomen las acciones inmediatas que corresponden. Si la Queja o reclamo no es aceptada, se justifica los motivos de esta decisión y se archiva.

El responsable de la gestión de la queja o reclamo, debe analizar las causas que motivaron la queja y tomas las acciones a seguir, las mismas que deben ser planificadas y registradas en el formato **OI-ES-PG06-R01** Gestión de quejas y Apelaciones, se incluye actividades a ser realizadas, responsables y plazos. El plazo para la gestión de una queja no debe ser mayor a 7 días.

El Responsable de calidad archiva el registro **OI-ES-PG06-R01** Gestión de quejas y Apelaciones, con todos los respaldos de las actividades realizadas. Cualquier resolución debe ser notificada al cliente o parte interesada.

Anualmente el responsable de calidad cuantificará las quejas de los clientes, que servirá como información para Revisión por la Gerencia del SGC.

6.2 Gestión de apelaciones.

Los clientes de Ecu Supervisions S.A. y/o una parte interesada en el servicio de inspección podrán realizar sus apelaciones mediante: correo electrónico, pagina web (www.ecuasupervisions.com), vía telefónica, verbalmente acercándose a las oficinas de Ecu Supervisions S.A., sin embargo, una apelación solo podrá iniciar su gestión cuando exista un documento que la respalde.

Quien recibe la apelación, la registra mediante el formato [OI-ES-PG06-R01](#) Gestión de quejas y Apelaciones.

El responsable Técnico analiza la apelación y establece si es procedente o no, y conjuntamente con el Gerente General toman las acciones inmediatas que corresponden. Si la apelación no es aceptada, se justifica los motivos de esta decisión, se envía la debida notificación escrita al cliente justificado y explicando los motivos de no aceptación, se archiva los documentos que respaldan tal decisión.

El responsable Técnico, debe analizar las causas que motivaron la apelación y tomas las acciones a seguir, las mismas que deben ser planificadas y registradas en el formato OI-ES-PG06-R01 Gestión de quejas y Apelaciones, se incluye actividades a ser realizadas, responsables y plazos. El plazo para la gestión de una apelación tendrá coherencia con el problema presentado y las acciones que se deban desarrollar. Dentro de las actividades a ser ejecutadas para resolver una apelación pueden tomarse en cuenta las siguientes:

- Revisión de Normas técnicas.
- Consulta a expertos.
- Evaluación en campo de la discrepancia.

El Responsable de calidad archiva el registro OI-ES-PG06-R01 Gestión de quejas y Apelaciones, con todos los respaldos de las actividades realizadas. Cualquier resolución debe ser notificada al cliente o parte interesada.

Anualmente el responsable de calidad cuantificará las apelaciones de los clientes, que servirá como información para Revisión por la Gerencia del SGC.

5.3 Acciones correctivas del análisis de quejas y apelaciones

El Responsable de calidad, analiza las quejas y apelaciones, las evalúa en función de:

- Criticidad en el servicio.
- Recurrencia de la Queja.
- Importancia de la apelación.

| | | |
|---|--|---|
|  | PROCEDIMIENTO PARA PARA GESTIÓN DE QUEJAS Y APELACIONES | CÓDIGO DEL DOCUMENTO: OI-ES-PG06 |
| | | FECHA DE APROBACIÓN: 2023-09-21 |
| | | REVISIÓN: 06 |
| | | NORMA: 17020 |
| | | PÁGINA: 6 de 6 |

Si amerita y de acuerdo con la Gerencia General, establecen un reporte de no conformidad y se gestiona de acuerdo al procedimiento OI-ES-PG03 Mejora (No conformidades y acciones correctivas)

7. FORMATOS

| CÓDIGO | TÍTULO |
|----------------|---------------------------------|
| OI-ES-PG06-R01 | Gestión de Quejas y Apelaciones |

8. ANEXOS

N/A

9. HOJA DE MODIFICACIONES

| Nº Rev. | Tipo de Modificación | Fecha |
|---------|---|------------|
| 01 | Se cambia el logotipo de la empresa | 02/02/2016 |
| 02 | En la pág. 4 puntos 5.1 y 5.2, se incluye "página web (www.ecuasupervisions.com)" | 08/06/2016 |
| 03 | Se actualizo el código del procedimiento | 10/09/2018 |
| 04 | Actualización de pie de página (cambio de domicilio) Santo Domingo: Georgentown y Av. Rio Yamboya, Edificio Zamora, Piso 3, Oficina. 301 | 11/09/2019 |
| 05 | Actualización del índice, fecha con el formato año-mes-día. Se actualiza el Logo del organismo en el encabezado. Se actualiza la estructura del procedimiento. | 2021-11-01 |
| 06 | Se registra la metodología para el acuse recibo de la queja o apelación en el apartado 6.1 Gestión de quejas o reclamos | 2023-09-21 |