



**PROCEDIMIENTO DE
QUEJAS Y APELACIONES**

Código: INT-PG-06

Revisión 02

Fecha emisión: 28/08/2015

SISTEMA DE GESTIÓN DE INTERINS DEL ECUADOR S.A.

PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES

INT/PG/06

REVISIÓN 2

	PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES	Código: INT-PG-06
		Revisión 2
		Fecha emisión: 28/08/2015

1. Objeto

Describir el mecanismo establecido e implementado por Interins del Ecuador S.A. para tratar las quejas y/o apelaciones, que pudieran generarse como resultado de las actividades de inspección.

2. Alcance

El presente documento es aplicable al personal de Interins del Ecuador S.A., encargado de tramitar las quejas y/o apelaciones que resulten de su actuación.

3. Definiciones

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

Inspección: Examen de un producto, proceso, servicio o instalación o diseño y determinación de su conformidad, con requisitos específicos o, sobre la base del juicio profesional, con requisitos generales.

Parte interesada: Persona natural o jurídica que pudiera verse afectada por la actuación del organismo de inspección.

Queja: Expresión de insatisfacción, diferente a la apelación, presentada por una persona u organización a un organismo de inspección, relacionada con las actividades de dicho organismo, para la que se espera una respuesta.

SGC: Sistema de Gestión de Calidad de Interins del Ecuador S.A., basado en los requisitos de la norma NTE INEN ISO/IEC 17020:2013.

4. Referencias

Para la elaboración del presente documento se han tomado como referencias, las siguientes:

- **Norma NTE INEN ISO/IEC 17020:2013:** Evaluación de la Conformidad – Requisitos para el funcionamiento de diferentes tipos de organismos que realizan la inspección.

Elaborado por: : Gloria Sánchez Cargo: Responsable de Calidad	Revisado y Aprobado por: Ing. Christian Coloma Cargo: Presidente Ejecutivo	Pág.2 de 6
--	---	------------

	PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES	Código: INT-PG-06
		Revisión 2
		Fecha emisión: 28/08/2015

5. Responsabilidades y Autoridad

Las responsabilidades y autoridad para la gestión de quejas y/o apelación es la que se detalla a continuación:

FUNCIÓN	RESPONSABILIDAD	AUTORIDAD
Responsable Técnico	Tramitar las quejas y apelaciones relacionadas con las actividades de inspección.	Evaluar si las quejas y/o apelaciones son o no procedentes. Decidir sobre la comunicación del estado del trámite de la queja y/o apelación a quien la emitió.
Responsable de Calidad	Archivar los registros que resulten del trámite de quejas y/o apelaciones.	NA
Inspectores	Recibir las quejas y/o apelaciones de partes interesadas y entregarlas al Responsable Técnico para su análisis.	NA

6. Descripción

6.1. Recepción de las quejas y/o apelaciones

Cualquier miembro de Interins del Ecuador S.A., puede recibir quejas y/o apelaciones de partes interesadas y las debe entregar al Responsable Técnico para que las revise y evalúe si son o no procedentes.

Las quejas y/o apelaciones deben ser realizadas por escrito y quien las recibe debe firmarlas y fecharlas para evidenciar su recibo.

Quien recibe la queja y/o apelación la debe documentar en el “Registro de gestión de quejas y/o apelaciones” (INT-PG-06-R01) y se la debe entregar al Responsable Técnico para su análisis, en conjunto con el documento original enviado por la parte interesada.

6.2. Evaluación de las quejas y/o apelaciones

Todas las apelaciones recibidas deben ser entregadas al Responsable Técnico para que evalúe su procedencia o no. En caso de que decida que la apelación no es procedente, justifica su decisión y la documenta en el “Registro Gestión de Quejas y/o

Elaborado por: : Gloria Sánchez Cargo: Responsable de Calidad	Revisado y Aprobado por: Ing. Christian Coloma Cargo: Presidente Ejecutivo	Pág.3 de 6
--	---	------------

	PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES	Código: INT-PG-06
		Revisión 2
		Fecha emisión: 28/08/2015

Apelaciones” (INT-PG-06-R01), adjuntando los respaldos que sustenten su decisión, se comunica a la parte interesada, y le entrega a la Responsable de Calidad para que la archive.

Respecto a las quejas, el Responsable Técnico y/o Calidad las analiza para confirmar si son procedentes, es decir, si están relacionadas con las actividades de inspección de las que Interins del Ecuador S.A. es responsable.

En caso de que determine que la queja no es procedente, justifica su decisión de forma sustentada en el “Registro de Gestión de Quejas y/o Apelaciones” (INT-PG-06-R01), le comunica al cliente su decisión, le envía toda la documentación necesaria que respalde dicha decisión y le entrega el “Registro de Gestión de quejas y/o Apelaciones” (INT-PG-06-R01), a la Responsable de Calidad para que lo archive.

En caso de que las quejas y/o apelaciones si procedan, éstas deben ser validadas.

6.3. Validación de la queja y/o apelación

Una vez que el Responsable Técnico ha decidido que la queja y/o apelación es procedente, debe reunir y verificar toda la información necesaria para validar la queja y/o apelación.

La decisión sobre la validación o no de la queja y/o apelación se documenta en el “Registro de Gestión de quejas y/o Apelaciones” (INT-PG-06-R01).

La numeración de las Quejas o apelaciones se las realiza de la siguiente manera:

- X Año + N° consecutivo
X= Q si es Queja y P si es apelación
Año: Año en curso
N° Consecutivo: Correlativo en función a su secuencia.

Por ejemplo:

Q2014001: Primera queja de año 2014

P2014001: Primera apelación del año 2014

6.4. Investigación de las quejas y/o apelaciones

El Responsable Técnico y la Responsable de Calidad realizan la investigación de las quejas y/o apelaciones para determinar las causas que las originaron, las cuales se identifican en el “Registro de Gestión de Quejas y/o Apelaciones” (INT-PG-06-R01). Se deberá en esta instancia reunir al personal involucrado para escuchar y documentar sus versiones.

Elaborado por: : Gloria Sánchez Cargo: Responsable de Calidad	Revisado y Aprobado por: Ing. Christian Coloma Cargo: Presidente Ejecutivo	Pág.4 de 6
--	---	------------

	PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES	Código: INT-PG-06
		Revisión 2
		Fecha emisión: 28/08/2015

6.5. Trámite de las quejas

Para tramitar las quejas, el Responsable Técnico y/o Responsable de Calidad establecen las acciones apropiadas a tomarse para subsanar la queja y las documenta en el “Registro de gestión de quejas/apelaciones” (INT-PG-06-R01), identificando responsables y plazos de su ejecución.

El Organismo de Inspección garantiza que las decisiones o acciones que se tomen como resultados del trámite de las quejas, no incluirán bajo ningún caso a las personas que dieron origen a la reclamación.

Las acciones propuestas para dar respuesta a la queja, son comunicadas a la parte interesada que la emitió. El Responsable Técnico y/o Responsable de Calidad dan seguimiento al cumplimiento de las acciones propuestas.

Si la queja es crítica o recurrente, se gestiona como una no conformidad, según los lineamientos descritos en el procedimiento de “Acciones Correctivas y Preventivas” (INT-PG-05).

En caso de ameritarse, el Responsable Técnico notificará formalmente la finalización del proceso de tratamiento de la queja y/o apelación a quien la haya emitido.

6.6. Trámite de las apelaciones

Para tramitar las apelaciones validadas, el Responsable Técnico podría gestionar las siguientes actividades:

- Realizar una reunión con los inspectores involucrados.
- Conseguir la participación de técnicos expertos externos y/o partes interesadas, de ser el caso.
- Si la apelación está relacionada con la calidad del producto, se recupera las contra-muestras, y en presencia de las partes se rompen los sellos y se envían la muestra al laboratorio para re-análisis. (El laboratorio debe estar Acreditado o si el cliente solicita un laboratorio específico debe tener el documento de soporte).
- Establece las acciones apropiadas a tomarse para clarificar la apelación y las documenta en el “Registro de Gestión de Quejas y/o Apelaciones” (INT-PG-06-R01), identificando responsables y plazos de su ejecución.

Las acciones propuestas para dar respuesta a la apelación, son comunicadas a la parte interesada que la emitió.

El Organismo de Inspección garantiza que las decisiones o acciones que se tomen como resultados del trámite de las apelaciones, no incluirán bajo ningún caso a las personas que dieron origen a la misma.

Elaborado por: : Gloria Sánchez Cargo: Responsable de Calidad	Revisado y Aprobado por: Ing. Christian Coloma Cargo: Presidente Ejecutivo	Pág.5 de 6
--	---	------------

	PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES	Código: INT-PG-06
		Revisión 2
		Fecha emisión: 28/08/2015

El Responsable Técnico da seguimiento al cumplimiento de las acciones propuestas.

Toda Apelación validada genera una no conformidad, según los lineamientos descritos en el procedimiento de “Acciones Correctivas y Preventivas” (INT-PG-05).

En caso de ameritarse, el Responsable Técnico notificará formalmente la finalización del proceso de tratamiento de la apelación a quien la haya emitido.

7. Registros

- INT-PG-06-R01: Registro de gestión de quejas y/o apelaciones

8. Anexos

- N.A.