



	MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA	CÓDIGO: QYA-PG-001
	QUEJAS Y APELACIONES	EDICIÓN: 01
		FECHA DE EMISIÓN: 02/04/2019
		PÁGINAS: 1 de 8
		COPIA CONTROLADA


**PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES**

CONTROL DE CAMBIOS Y ACTUALIZACIONES				
NIVEL DE EDICIÓN	Nº PÁGINA MODIFICADA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO Y ACTUALIZACIONES	FECHA	
01	NUEVO	PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES	2024/06/07	
RESPONSABILIDADES				
	NOMBRE	CARGO	FIRMA	FECHA
ELABORÓ:	Vanessa Vázquez	RC		2024/06/07
REVISÓ:	Marco Acosta	Alta Dirección		2024/06/07
APROBÓ:	Marco Acosta	Alta Dirección		2024/06/07

	MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA	CÓDIGO: QYA-PG-001
	QUEJAS Y APELACIONES	EDICIÓN: 01
		FECHA DE EMISIÓN: 02/04/2019
		PÁGINAS: 2 de 8
		COPIA CONTROLADA

## ÍNDICE

<b>1</b>	<b>OBJETIVO .....</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>ALCANCE .....</b>	<b>3</b>
<b>3</b>	<b>DEFINICIONES.....</b>	<b>3</b>
<b>4</b>	<b>RESPONSABILIDADES.....</b>	<b>3</b>
<b>5</b>	<b>DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES .....</b>	<b>3</b>
	5.1 <i>Proceso de Quejas y Apelaciones .....</i>	3
	5.2 <i>Diagrama de procedimiento de quejas .....</i>	5
<b>6</b>	<b>PROCEDIMIENTO DE APELACIONES.....</b>	<b>6</b>
	6.1 <i>Metodología.....</i>	6
	6.2 <i>Diagrama de procedimiento de apelaciones.....</i>	7
<b>7</b>	<b>DOCUMENTOS REFERENCIA.....</b>	<b>7</b>
<b>8</b>	<b>FORMATOS.....</b>	<b>8</b>
<b>9</b>	<b>ANEXOS.....</b>	<b>8</b>

	MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA	CÓDIGO: QYA-PG-001
	QUEJAS Y APELACIONES	EDICIÓN: 01
		FECHA DE EMISIÓN: 02/04/2019
		PÁGINAS: 3 de 8
		COPIA CONTROLADA

## 1 OBJETIVO

Describir el procedimiento utilizado por ACOSTA MORALES & ASOCIADOS SOLUCIONES EMPRESARIALES S.A., para la recepción y solución de quejas y apelaciones de un modo eficaz y que contribuya al mejor desempeño de la Organización.

## 2 ALCANCE

Todas las acciones correctivas y preventivas que se tomen a partir de una sugerencia, no conformidad o comentario del formato AC-F-001 y que se originan de un seguimiento, de una auditoría interna, queja, observación personal, de la revisión de la dirección, evaluación, apelación u otras.

## 3 DEFINICIONES

**Apelaciones.-** Derecho que tiene el cliente de no estar satisfecho con el resultado de la inspección.

**Sugerencias.-** Es la proposición, idea o indicación que se ofrece o presenta con el propósito de incidir en el mejoramiento de un proceso, cuyo objeto se encuentre relacionado con la prestación del servicio.

**Términos de respuesta.-** La respuesta o avance de su inquietud, será resuelta 15 días hábiles siguientes a la fecha de la recepción.

**Medio para recepción de apelaciones.-** El medio utilizado por el cliente será por escrito, debe tener firma de responsabilidad.

**Medio para recepción de quejas y sugerencia.-** El medio utilizado por el cliente o un particular puede ser vía telefónica, correo electrónico, página web o en físico.

**Queja.-** Derecho que tiene toda persona de exigir o demandar solución referente a la atención inadecuada u omisión de la prestación del servicio.

## 4 RESPONSABILIDADES

**Dirección General/Alta Dirección:** Aprobar el presente documento.

**Responsable de Gestión de la Calidad:** Además de asegurar el control de los documentos del SG, debe aplicar y vigilar el cumplimiento de este procedimiento. Es el encargado de recibir la queja o apelación y direccionarlas a quien corresponda.

**Responsable Técnico:** Revisará las soluciones dadas por los técnicos sobre las quejas y dará solución a las apelaciones hechas por los clientes.

Personal técnico y administrativo del OI: Resolverá quejas


**Organismo de Inspección:** Es el único responsable del proceso de tratamiento de quejas y apelaciones.

## 5 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

### 5.1 Proceso de Quejas y Apelaciones

A. Descripción proceso de recepción, validación, investigación y decisión sobre acciones a tomar.

- **RECEPCIÓN:**

	MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA	CÓDIGO: QYA-PG-001
	QUEJAS Y APELACIONES	EDICIÓN: 01
		FECHA DE EMISIÓN: 02/04/2019
		PÁGINAS: 4 de 8
		COPIA CONTROLADA

1. Medio y recopilación: Formato QYA-F-001, respaldo vía telefónica, correo electrónico, o de forma verbal si es una queja, si es una apelación debe tener firma de responsabilidad de quien emite la apelación con el respectivo sustento técnico en el formato QYA-F-002.
2. El cliente no tendrá plazo para la presentación de quejas y/o sugerencias.
3. El plazo que tiene el cliente para presentar una apelación será hasta un día antes de la siguiente visita de inspección.
4. El responsable de calidad designará a un responsable para la gestión de la queja o apelación, la misma que no deberá estar involucrada o no tenga conflictos en relación a la queja o apelación

- VALIDACIÓN, INVESTIGACIÓN Y DECISIÓN DE LA QUEJA O APELACIÓN

1. Evaluar las quejas y/o apelaciones a fin de determinar si son procedentes. Independientemente si es sólo una observación personal. En el formulario se llena y se realiza una breve descripción de la queja, apelación o comentario.
2. En caso negativo, se comunica la decisión al remitente del reclamo, por escrito, con el justificativo respectivo y se archiva una copia
3. En caso positivo, se continúa con los siguientes ítems del formulario y se gestionará de acuerdo al procedimiento de acciones preventivas y correctivas. AC-PG-001 PROCEDIMIENTO ACCIONES CORRECTIVAS y PREVENTIVAS.

B. Registro y Seguimiento de las quejas y apelaciones


Si la queja es importante, es decir pone en duda la competencia técnica de los resultados, o es repetitiva, entonces se gestionará como una No Conformidad que requiera la toma de una acción correctiva que evite que vuelva a suceder, de acuerdo a lo establecido en el AC-PG-001 PROCEDIMIENTO ACCIONES CORRECTIVAS y PREVENTIVAS.

1. Las quejas, procedentes o no procedentes, deberán ser registradas y archivadas de forma cronológica.
2. Se deberá prestar interés y dar trámite a todas las quejas recibidas hasta llegar a su solución.

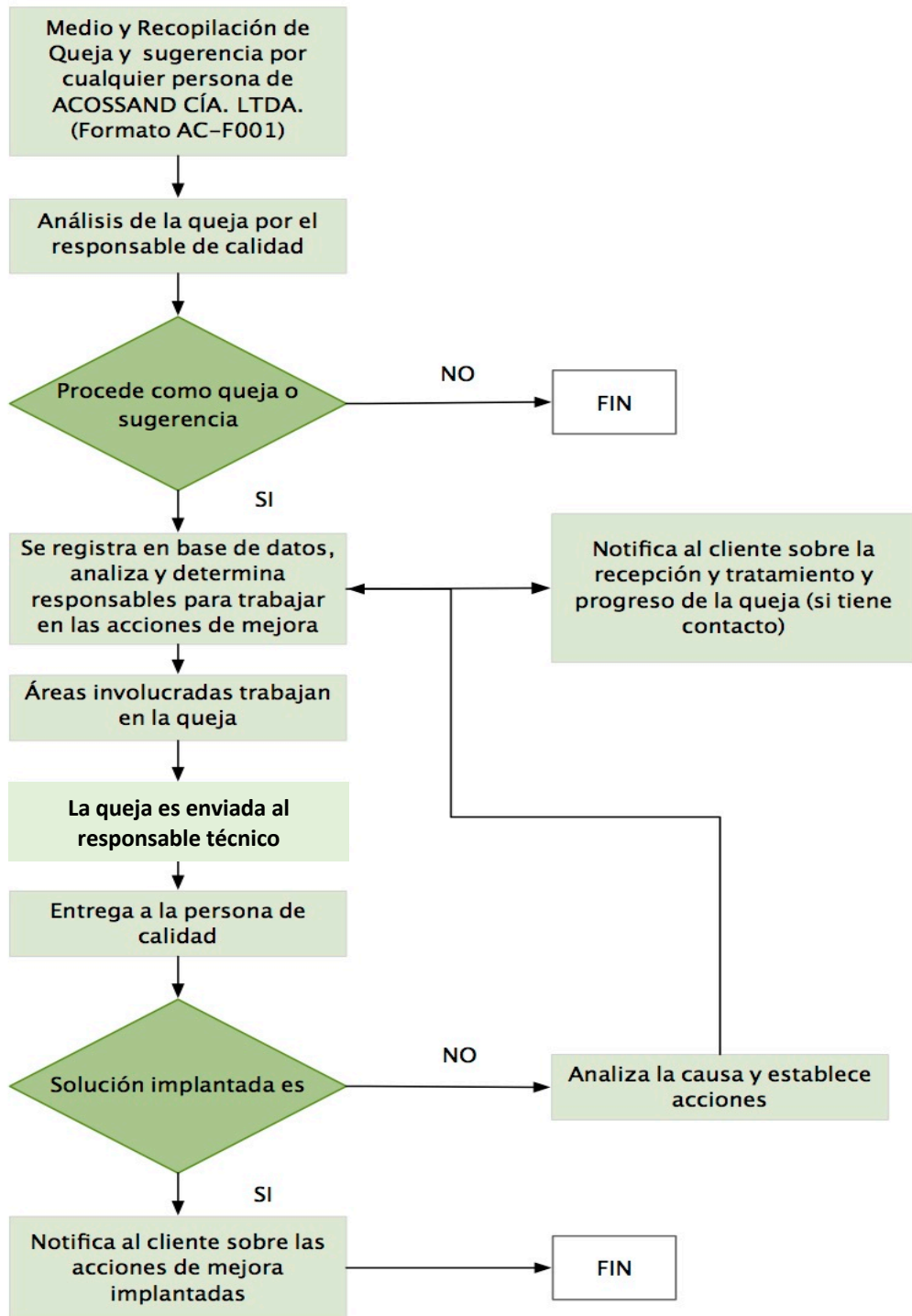
C. Asegurar acciones apropiadas


Si la queja es por el resultado de una inspección, de ser pertinente, repetir con el personal técnico que el Director Técnico designe. El resultado de una queja, apelación, observación personal, auditorías internas o externas, o la revisión por la dirección, u otra, que realice cualquier usuario, identificará la No-Conformidad, sugerencia o un comentario que servirá para definir la acción preventiva o correctiva a implementar

El Organismo de Inspección debe mantener informado a quien presente la queja o apelación sobre el progreso, resultado y finalización de los procesos de queja y apelación y además se mantendrá la evidencia ya sea vía mail u oficio de recepción. El procedimiento de quejas y apelaciones está disponible en la página web de la institución y además se les proporciona junto con el contrato establecido con ACCOSAND CÍA. LTDA.

	MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA	CÓDIGO: QYA-PG-001
	QUEJAS Y APELACIONES	EDICIÓN: 01
		FECHA DE EMISIÓN: 02/04/2019
		PÁGINAS: 5 de 8
		COPIA CONTROLADA

5.2 Diagrama de procedimiento de quejas




	MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA	CÓDIGO: QYA-PG-001
	QUEJAS Y APELACIONES	EDICIÓN: 01
		FECHA DE EMISIÓN: 02/04/2019
		PÁGINAS: 6 de 8
		COPIA CONTROLADA

## 6 PROCEDIMIENTO DE APELACIONES

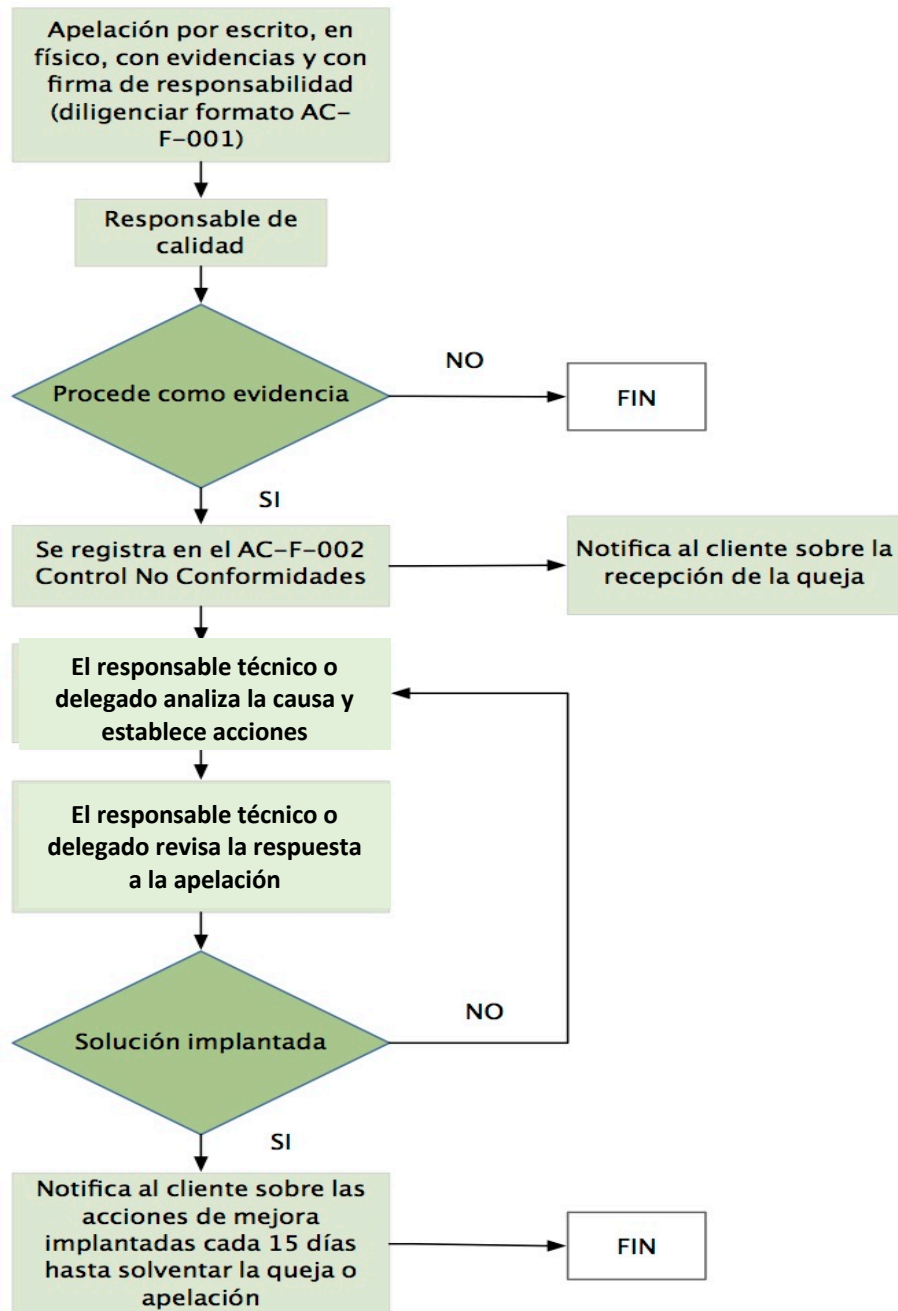
### 6.1 Metodología

La apelación deberá ser por escrito, en físico y con firma de responsabilidad, lo cual garantizará la veracidad del documento, además una apelación deberá venir acompañada con una evidencia técnica suficiente para que pueda proceder como apelación. Tiempo establecido para el trámite de una apelación es de 15 días hábiles, de los cuales el responsable técnico tendrá para analizar y dar solución 10 días hábiles y si este tiempo se extiende, deberá ser notificado al cliente.

Si la Acción correctiva dura más de 15 días hábiles para solventar la apelación, el responsable de la apelación informará al cliente el estado de solicitud cada 15 días hasta que cierre la no Conformidad.

	MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA	CÓDIGO: QYA-PG-001
	QUEJAS Y APELACIONES	EDICIÓN: 01
		FECHA DE EMISIÓN: 02/04/2019
		PÁGINAS: 7 de 8
		COPIA CONTROLADA


## 6.2 Diagrama de procedimiento de apelaciones



## 7 DOCUMENTOS REFERENCIA

En la realización de este procedimiento se han considerado los criterios y/o recomendaciones establecidas en los siguientes documentos:

NTE INEN-ISO/IEC 17020:2013	Evaluación de la conformidad – Requisitos generales para la acreditación de diferentes organismos que realizan inspecciones.
-----------------------------	--

	MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA	CÓDIGO: QYA-PG-001
	QUEJAS Y APELACIONES	EDICIÓN: 01
		FECHA DE EMISIÓN: 02/04/2019
		PÁGINAS: 8 de 8
		COPIA CONTROLADA

**Tabla 7.1:** Documentos Relacionados

Código	Nombre
CTD-PG-001	Elaboración de documentos
CTD-PG-002	Control de Documentos y Registros.
AC-PG-001	Acciones correctivas y preventivas

**8 FORMATOS**

QYA-F- 001                      Formulario de Quejas

QYA-F-002                      Formulario de Apelaciones

**9 ANEXOS**

(No aplica)