

## **1.- OBJETIVO**

Asegurar la identificación, control y resolución de las apelaciones a los informes presentadas por parte de los clientes.

## **2.- ALCANCE**

Aplica a las apelaciones a los informes reportados en forma escrita.

## **3.- RESPONSABILIDADES**

Es responsable de elaborar este documento el Representante de Gerencia; revisando y aprobando el Gerente Técnico.

## **4.- DESCRIPCIÓN DEL PROCESO:**

### **4.1.-GESTIÓN DEL CONTROL Y RESPONSABILIDAD**

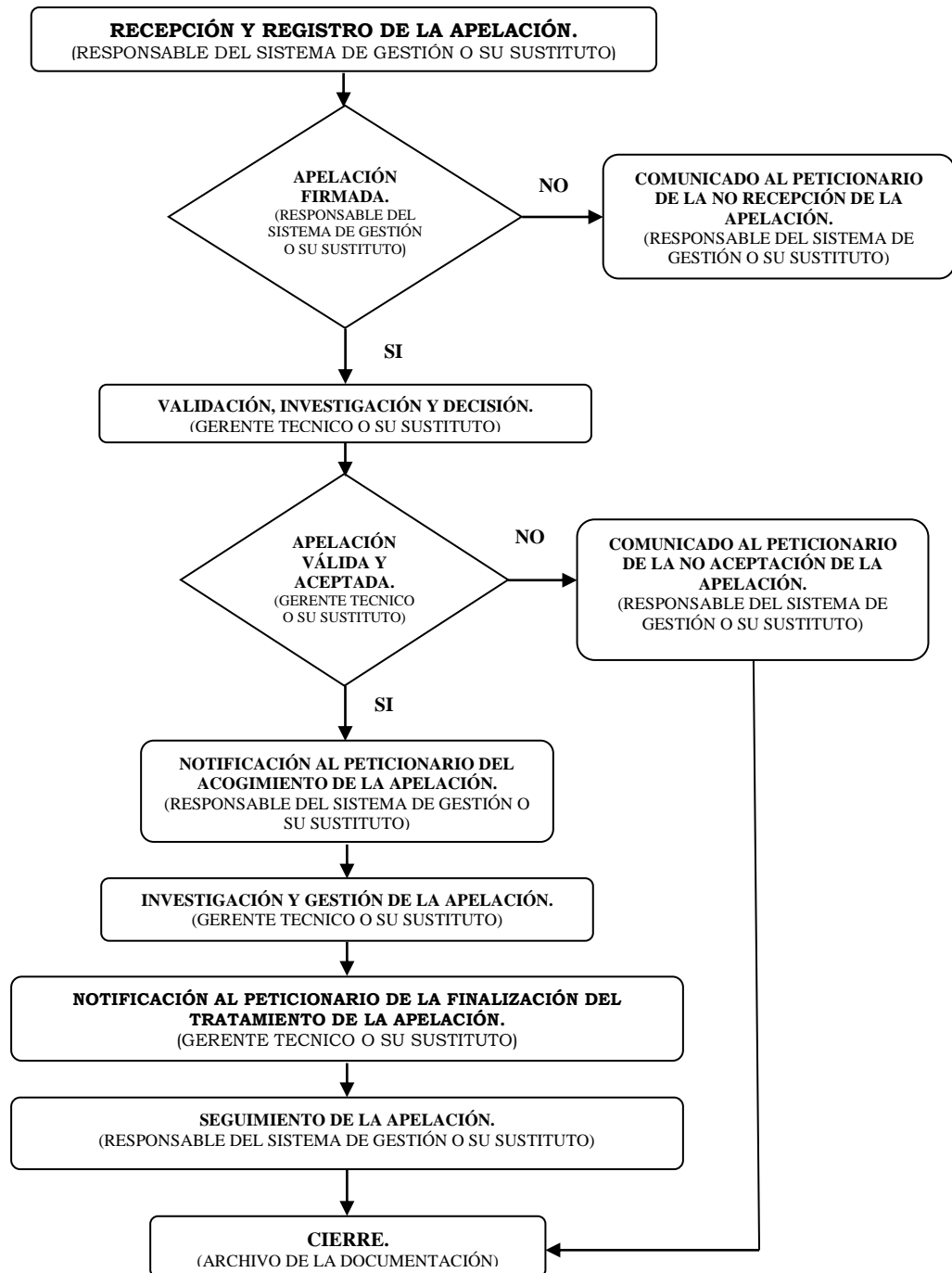
El Gerente Técnico o su Sustituto según corresponda, son los responsables de evaluar si la apelación presentada es procedente, en caso que la apelación sea procedente se iniciará el seguimiento correspondiente; y, en caso de no proceder comunicará los justificativos del caso al cliente.

### **4.2.- DETECCIÓN, PREVENCIÓN Y CONTROL**

Las apelaciones serán presentadas por los clientes ante el Organismo de Inspección mediante el Formulario para Quejas y Apelaciones (**PCSNC-100-002**), cuando se susciten los siguientes casos:

- Por error u omisión en los Informes de Inspección.
- Por no estar de acuerdo con los resultados de la Inspección.

### 4.3.- TRATAMIENTO DE APELACIONES A LOS INFORMES



## **5.- PROCEDIMIENTO**

### **5.1.- RECEPCIÓN Y REGISTRO DE LA APELACIÓN**

**5.1.1.-** El Responsable del Sistema de Gestión o su Sustituto según corresponda, recibirán la apelación, a través de oficio o correo electrónico, mediante el Formulario para Quejas y Apelaciones (**PCSNC-100-002**), siempre que presente firma del peticionario, de no ser el caso procederá conforme el punto 5.2.4.1.1. De ser el caso procederá con su registro en la Tabla de Servicios No conformes y Apelaciones (**PCSNC-100-001**), y la remitirá inmediatamente por correo electrónico al Gerente Técnico o a su Sustituto.

**5.1.2.-** Siempre que sea posible el Organismo de Inspección acusará recibo de la apelación.

### **5.2.- VALIDACIÓN, INVESTIGACIÓN Y DECISIÓN**

**5.2.1.-** El Gerente Técnico o su Sustituto según corresponda, validarán la apelación en un plazo no mayor a tres días hábiles, cuando el asunto de la misma se enmarque en lo establecido en el punto 4.2, luego de haber revisado los criterios legales y normativos aplicables.

**5.2.2.-** Remitirán mediante correo electrónico la respuesta al Responsable del Sistema de Gestión o su Sustituto, que comunicará en un plazo no mayor a dos días hábiles, por oficio o mediante correo electrónico al peticionario, la indicación del acogimiento de la apelación y su resolución durante un plazo no mayor a 6 días hábiles, de parte del Organismo de Inspección.

**5.2.3.-** Cuando la apelación proceda:

**5.2.3.1.-** El Gerente Técnico o su Sustituto:

**5.2.3.1.1.-** Cuando exista error u omisión en los Informes de Inspección:

**5.2.3.1.1.1.-** Solicitarán una reunión, con todos los involucrados en el Organismo de Inspección, se corregirán los datos erróneos, el número del informe será el mismo añadiendo la extensión “.1”, el informe anterior se lo retirará y archivará. En un plazo no mayor a tres días hábiles se remitirá vía oficio o correo electrónico el informe corregido al Peticionario.

**5.2.3.1.2.-** Cuando exista inconformidad con los resultados de la Inspección:

**5.2.3.1.2.1.-** Confirmarán los resultados de la inspección, en caso de existir variaciones procederán a corregir el informe, el número del informe será el mismo añadiendo la extensión “.1”, el informe anterior se lo retirará y archivará. En un plazo no mayor a tres días hábiles se remitirá vía oficio o correo electrónico el informe corregido al Peticionario.

**5.2.3.1.3.-** Proporcionarán mediante oficio o correo electrónico, al peticionario los informes del progreso y del resultado de la apelación, siempre que los mismos sean formalmente solicitados.

**5.2.3.1.4.-** Notificarán al peticionario mediante oficio o correo electrónico, la finalización del proceso del tratamiento de la queja presentada.

**5.2.4.-** Cuando la apelación no proceda:

**5.2.4.1.-** El Responsable del Sistema de Gestión o su Sustituto:

**5.2.4.1.1.-** Comunicarán en un plazo no mayor a dos días hábiles por oficio o mediante correo electrónico al peticionario, los motivos por los cuales la apelación presentada no es acogida o receptada por el Organismo de Inspección de INSPECTSERV S.A.

**5.2.5.-** No se afectará la imparcialidad en futuras inspecciones con el peticionario que presentó la apelación.

### **5.3.- SEGUIMIENTO**

**5.3.1.-** El Responsable del Sistema de Gestión o su Sustituto, deberán archivar la apelación y la documentación de repuesta enviada por el Organismo de Inspección de INSPECTSERV S.A.

### **5.4.- CIERRE**

**5.4.1.-** A partir de la fecha de notificación del envío del informe corregido o de la exposición de motivos de no procedencia de la apelación, el Organismo de Inspección dará por concluido el proceso de apelaciones a los informes.

### **5.5.- FORMULARIO PARA QUEJAS Y APELACIONES**

Para el llenado del Formulario para Quejas y Apelaciones (**PCSNC-100-002**), se tomarán en consideración los siguientes puntos:

- 1.- Apellidos y Nombres,
- 2.- Razón Social de Empresa,
- 3.- Correo electrónico,
- 4.- Números de cédula/Pasaporte,
- 5.- RUC,
- 6.- Dirección completa,
- 7.- Teléfonos celular y convencional,
- 8.- Nacionalidad,
- 9.- Edad,
- 10.- Profesión/Ocupación,
- 11.- Número de orden de trabajo y motivo de la queja o apelación, adjuntar el correspondiente respaldo documental.  
(Se pueden adjuntar Hojas adicionales para un detalle completo de la queja o apelación).
- 12.- Indicar el medio donde recibirá las notificaciones.
- 13.- Detalle de las hojas adicionales que se adjuntan.
- 14.- Firma, Nombre, Fecha.

### **5.6.- TABLA DE SERVICIO NO CONFORME Y APELACIONES**

Para el llenado de la tabla se tomará en consideración los siguientes puntos:

- Se llenará en forme secuencial
- La fecha en la que se registra el servicio no conforme,
- En la columna de servicio se describirá el servicio con su respectivo número de orden de trabajo.
- En persona responsable que genera se indicará la persona natural o jurídica o cliente.
- En las columnas de acción correctiva y preventiva se indicarán las acciones tomadas con el respectivo número de las mismas.

#### **6.- POLÍTICAS**

- Es obligación de todo trabajador informar a los responsables sobre la ocurrencia de servicios no conformes y/o apelaciones.
- Los reclamos registrados serán expuestos en las revisiones del sistema por parte de la dirección.

#### **7.-DOCUMENTOS ASOCIADOS**

Manual de Calidad

#### **8.-REGISTROS**

Tabla de Servicios No conformes y Apelaciones.  
Formulario para Quejas y Apelaciones.