

1.- OBJETIVO

Asegurar la identificación, control y resolución de las quejas presentadas por no conformidades en el servicio por parte de personas naturales o jurídicas y clientes.

2.- ALCANCE

Aplica a los servicios no conformes que son detectados y reportados en forma escrita durante y/o después de la realización del servicio.

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 queja presentada por el servicio no conforme es procedente, en caso que la queja sea procedente se iniciará el seguimiento correspondiente; y, en caso de no proceder comunicará los justificativos del caso al peticionario.

4.2.- DETECCIÓN, PREVENCIÓN Y CONTROL

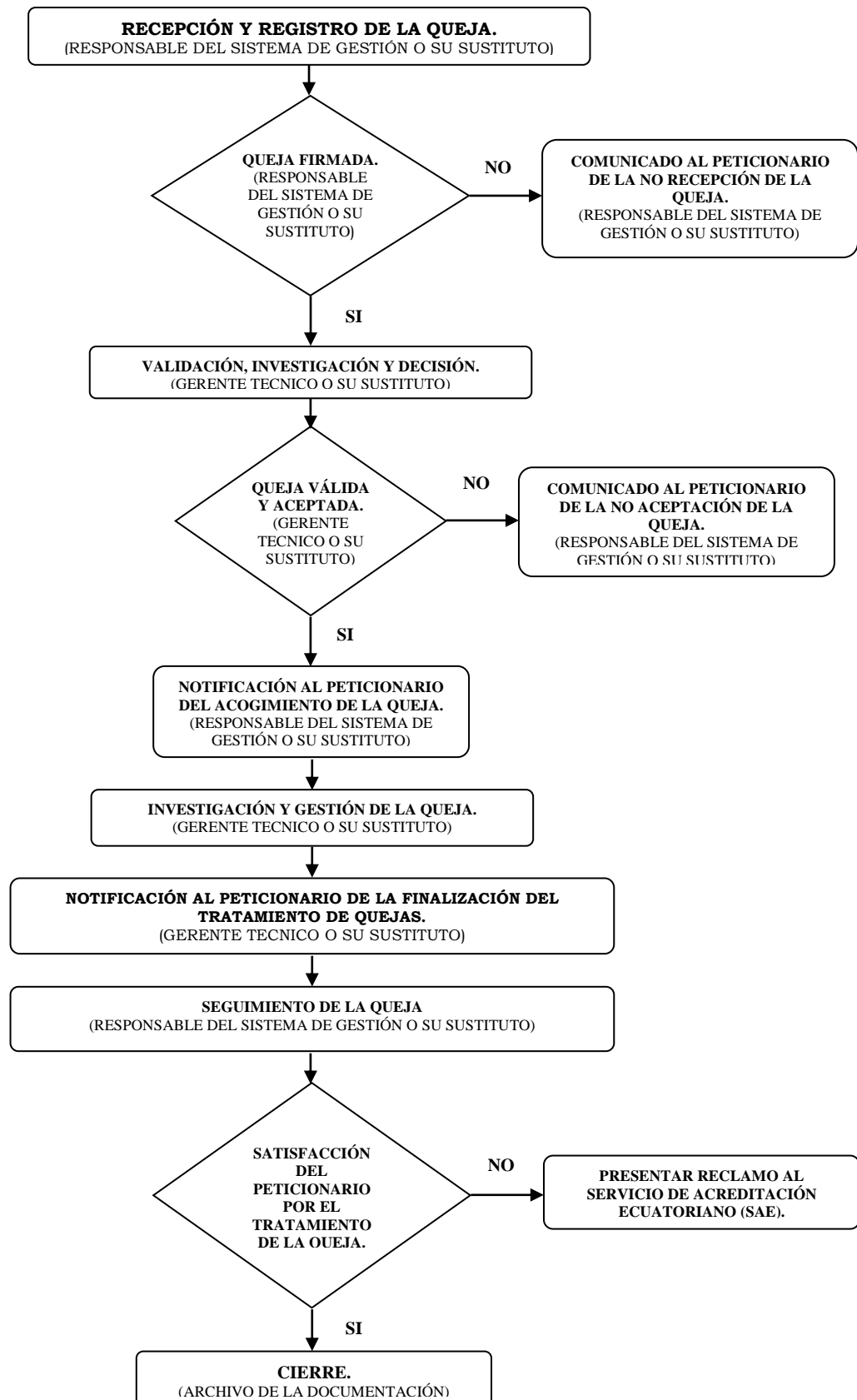
El servicio no conforme puede ser detectado por uno o más de los siguientes puntos:

- Con el seguimiento de los instructivos de trabajo.
- Con el seguimiento del Proceso de realización del Servicio.
- Con los registros de inspección de la gestión.
- Queja originada por el peticionario.

Cuando un servicio ha sido detectado como no conforme por persona natural o jurídica, o cliente en el sitio o después de la inspección, esto se convierte en una queja y la misma debe ser presentada ante el Organismo de Inspección mediante el Formulario para Quejas y Apelaciones (**PCSNC-100-002**).

Otro tipo de no conformidad que no se relaciona con el servicio del cliente son las relacionadas con los incumplimientos de Gestión frente al Sistema de Gestión de la Calidad. Ejemplo: el no cumplimiento de un registro, es una NO CONFORMIDAD contra el sistema de gestión.

4.3.- TRATAMIENTO DE QUEJAS



5.- PROCEDIMIENTO

5.1.- RECEPCIÓN Y REGISTRO DE LA QUEJA

5.1.1.- El Responsable del Sistema de Gestión o su Sustituto según corresponda, receptorán la queja, 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 queja.

5.2.- VALIDACIÓN, INVESTIGACIÓN Y DECISIÓN

5.2.1.- El Gerente Técnico o su Sustituto según corresponda, validarán la queja en un plazo no mayor a tres días hábiles, siempre y cuando el asunto de la misma se enmarque en las actividades realizadas por el Organismo de Inspección de INSPECTSERV S.A.

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 queja y su resolución durante un plazo no mayor a 15 días hábiles, de parte del Organismo de Inspección.

5.2.3.- Cuando la queja proceda:

5.2.3.1.- El Gerente Técnico o su Sustituto:

5.2.3.1.1.- Realizarán durante un plazo no mayor a 10 días hábiles, las investigaciones pertinentes para lo cual utilizarán diferentes medios de comunicación, tales como correo electrónico, teléfono y de ser el caso se trasladarán a campo para obtener información directa de la fuente, con la finalidad de reunir y verificar toda la información necesaria para resolver la queja.

5.2.3.1.2.- Presentarán en un plazo no mayor a cinco días hábiles el informe definitivo donde se analizarán las causas y se levantarán las respectivas acciones correctivas necesarias, aplicando el **PAC-100**.

5.2.3.1.3.- Proporcionarán mediante oficio o correo electrónico, al peticionario los informes del progreso y del resultado 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.

5.2.3.1.5.- Solicitarán una reunión a partir del día hábil siguiente de corregida la queja, para levantar las Acciones Preventivas necesarias para que la anomalía no vuelva a ocurrir, aplicando el **PAP-100**, sin afectar la imparcialidad en futuras inspecciones con el peticionario que presentó la queja.

5.2.4.- Cuando la queja 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 queja presentada no es acogida o receptada por el Organismo de Inspección de INSPECTSERV S.A.

5.2.5.- Cualquier colaborador del OI, que detecte un servicio no conforme debe comunicar al responsable para que proceda a con la corrección inmediata.

5.3.- SEGUIMIENTO

5.3.1.- El Responsable del Sistema de Gestión o su Sustituto, deberán archivar la queja y la documentación de repuesta enviada por el Organismo de Inspección de INSPECTSERV S.A., y verificarán que se hayan cumplido con lo planteado en las acciones tomadas.

5.4.- CIERRE

5.4.1.- A partir de la fecha de notificación de la decisión tomada por el Organismo de Inspección, se concederán cinco días hábiles al peticionario, para que verifique los argumentos planteados, si transcurrido este tiempo no presenta un nuevo comunicado formal, el Organismo de Inspección dará por concluido el proceso.

5.5.- INSATISFACCIÓN POR EL TRATAMIENTO O RESULTADO DE LA QUEJA

5.5.1.- Si el peticionario considera que tanto el proceso como el resultado del tratamiento, no atendió en forma justa y objetiva su queja, y por tanto se encuentra insatisfecho, puede presentar ante el Organismo de Acreditación Ecuatoriano (SAE), un reclamo por esta situación.

5.6.- 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.

5.7.- 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 servicio no conforme.
- Los reclamos registrados serán expuestos en las revisiones del sistema por parte de la dirección.

7.-DOCUMENTOS ASOCIADOS

Manual de Calidad

8.-REGISTROS

Solicitud de Acción Correctiva.
Solicitud de Acción preventiva.
Tabla de Servicios No conformes y Apelaciones.
Formulario para Quejas y Apelaciones.