

	QUEJAS Y APELACIONES	CÓDIGO: GC.IN.01 REVISIÓN: 01 PÁGINA: 1 de 4 FECHA: 2022-03-21 USO INTERNO
---	-----------------------------	---

CONTENIDO

1. OBJETO.....	2
2. ALCANCE.....	2
3. INSTRUCTIVO	2
4. ANEXOS Y REGISTROS	4

COPIA CONTROLADA

1. OBJETO

Establecer la sistemática para el facilitar el tratamiento de las quejas y/o apelaciones derivadas de las actividades de la empresa QUALIVERITAS.

2. ALCANCE

Este procedimiento se aplica para recibir, evaluar y tomar decisiones de cualquier expresión de insatisfacción de origen externo que se presenta a la empresa QUALIVERITAS por cualquier medio, de forma verbal o escrita, que se refiera a las actividades técnicas y administrativas de la empresa.

3. INSTRUCTIVO

3.1. Quejas y apelaciones sobre la actuación de las actividades de QUALIVERITAS

QUALIVERITAS considera las quejas y apelaciones sobre su actuación como circunstancias que aún siendo indeseables permiten detectar no conformidades (incumplimiento de un requisito), o acciones de mejora en la gestión de los procesos o de inspección.

Entre otros, la empresa tramitará como quejas y apelaciones a manifestaciones que un cliente realice en lo relacionado a:

- Rechazo u observaciones en contra de los resultados levantados por inspectores técnicos de la empresa.
- Comportamiento de los técnicos de la empresa.
- Cualquier otro que motive la insatisfacción por parte del cliente respecto a los servicios que presta la empresa.

En cualquiera de las instancias de tratamiento de las quejas y apelaciones presentadas ante la empresa, ninguna persona que esté involucrada directamente en las circunstancias o acciones (inspecciones) que motivaron la queja debe presentar, revisar o aprobar las decisiones que se tomarán.

3.2. Recepción y registro de la queja y apelación

QUALIVERITAS gestionará las quejas y apelaciones recibidas por escrito (oficio, e-mail, etc.) siempre que lleven identificación de quien emite la queja y/o apelación, caso contrario no se procederá a su desarrollo. Por otra parte, si la queja y apelación es por medio de una llamada telefónica se solicitará al reclamante que lo realice en una forma escrita.

A través de los medios digitales de QUALIVERITAS se difunde el procedimiento que identifica como realizar la queja y/o apelación, así como el GC.FO.04 Quejas y Apelaciones, mismos que deberán ser leído por el reclamante antes de presentar el documento que habilita su insatisfacción. Una vez entendido el procedimiento debe llenar el GC.FO.04 Quejas y Apelaciones, y ser emitido vía electrónica al correo institucional asistente@qualiveritas.net, o en forma escrita para su

respectiva codificación y numeración de trámite, con el propósito de realizar registro, control y seguimiento de formularios por parte del Responsable de Calidad mediante el GE.MZ.03 Acciones Correctivas, Preventivas y Seguimiento de Hallazgos.

El funcionario de QUALIVERITAS, quien recibe la queja y/o apelación debe entregar el documento al Responsable de Calidad para que registre el ingreso de la comunicación y proceda a reunir y verificar toda la información necesaria. El Responsable de Calidad analizará la información entregada y reunida para luego pasar al jefe del Departamento que corresponda la queja y/o apelación para atender la información; si la queja y/o apelación corresponde al área Técnica se entregará la información al Gerente Técnico siempre y cuando él no haya participado en la actividad de inspección, de darse esta situación se entregará al inspector de mayor experiencia.

Se debe entregar por parte del Responsable de Calidad un acuse de recibo de la queja o apelación a nombre de QUALIVERITAS; al reclamante, desde su correo institucional personal de la empresa.

El registro por parte del Responsable de Calidad consiste en asignar una numeración secuencial iniciando en 001 y registrar la queja y/o apelación que está en trámite en el CG.FO.04 Quejas y Apelaciones para hacer su seguimiento mediante el GE.MZ.03 Acciones Correctivas, Preventivas y Seguimiento de Hallazgos.

El Responsable de Calidad presentará los informes del progreso y resultados del tratamiento de la queja y/o apelación, al reclamante, a través del correo institucional personal de la empresa.

3.3. Aceptación

La Gerencia Técnica asignada para atender la queja y/o apelación confirma, en base a la normativa, procedimientos e información correspondientes, si ésta tiene relación con las actividades de inspección de las que es responsable QUALIVERITAS.

Si la queja y/o apelación no procede, comunicará al Responsable de Calidad, para que este verifique la adecuación de la respuesta, objetividad y cumplimiento de los procedimientos internos. Culminada la verificación, el Responsable de Calidad comunicará mediante oficio la decisión al reclamante indicando las razones por las cuales no fue aceptada su queja/apelación. Se enviará copia del comunicado al Gerente Técnico. Para esta respuesta se dispone de un plazo máximo de 15 días hábiles contados desde la fecha de emisión del acuse de recibo de la queja y/o apelación.

Si se determina que la queja y/o apelación es procedente, se le da el trámite indicado en el numeral 3.4. y 3.5. El Responsable de Calidad debe notificar al Gerente Técnico y al reclamante que su la queja y/o apelación fue aceptada y está en tratamiento.

3.4. Tratamiento de la queja y/o apelación

El Gerente Técnico es responsable de resolver las quejas y apelaciones que se lleguen a presentar o de designar otra persona responsable de ser el caso, y de asegurarse de que sean tomadas en cuenta para la mejora de procesos y servicios.

Las quejas y/o apelaciones procedentes se gestionan como una no conformidad o comentario al Responsable de Calidad y se debe seguir el procedimiento GE.PR.02 No Conformidades, Acciones Correctivas y Preventivas; según corresponda, asegurándose de que se toman las acciones apropiadas y se evalúa su eficacia. Así como también, se debe asegurar que no se dé lugar a ninguna acción discriminatoria en el proceso de investigación y decisión relativa a las apelaciones.

Se debe mantener estrecha comunicación con el Responsable de Calidad a efectos de dar seguimiento a los procesos aplicables, mantener los registros necesarios y realizar las actualizaciones necesarias en los documentos del SGC (Sistema de Gestión de Calidad).

Una vez definida la acción correctiva a implementar, como resultado de la queja y/o apelación, el Gerente Técnico comunica al Responsable de Calidad, para que verifique la eficacia, la objetividad y el cumplimiento de los procedimientos internos.

Una vez aprobada la acción, el Responsable de Calidad comunicará por escrito o por correo electrónico al reclamante sobre el trámite realizado, en un plazo máximo de 30 días hábiles contados a partir de la emisión de la constancia de aceptación de la queja y/o apelación. Las acciones y demás actividades apropiadas tomadas para afrontar la queja y/o apelación deben registrarse en el GE.MZ.03 Acciones Correctivas, Preventivas y Seguimiento de Hallazgos

En el caso de que se supere el plazo señalado se deberá informar al reclamante la razón del retraso.

3.5. Cierre

Al finalizar el proceso, una vez que la queja y/o apelación ha sido atendida, el responsable del proceso deberá entregar al Responsable de Calidad toda la documentación relacionada para su archivo.

El Responsable de Calidad, en cada revisión por la dirección que lo solicite, deberá emitir un informe de la queja y/o apelación recibidas, indicando su naturaleza y la frecuencia.

4. ANEXOS Y REGISTROS

- GE.PR.02 No Conformidades, Acciones Correctivas y Preventivas
- GC.FO.04 Quejas y Apelaciones
- GE.MZ.03 Acciones Correctivas, Preventivas y Seguimiento de Hallazgos.