



PROCEDIMIENTO MANEJO DE QUEJAS Y APELACIONES

Código: PRA3-GC-06

Versión: 05-05-2014

Revisión: 01

Página 1 de 3

1. OBJETIVO

El objetivo del presente procedimiento es el detallar cómo se debe realizar el tratamiento de las quejas y apelaciones, presentadas por los clientes, usuarios u terceras personas afectadas.

2. RESPONSABILIDADES

El Responsable de Calidad es responsable de:

- La elaboración y actualización del presente documento.
- Llevar el archivo de registros de quejas y apelaciones.
- Analizar y evaluar la información obtenida y tomar las medidas correctivas y preventivas que sean necesarias.

Los Gerentes de Área son los responsables de gestionar y dar una respuesta a las quejas relacionadas con su área.

El personal técnico o administrativo: es responsable de colaborar con las diferentes áreas en la resolución de las quejas, si está directa o indirectamente involucrado o es parte de la solución

3. ALCANCE

Aplica a toda la empresa en todas sus líneas de negocio, de las quejas y apelaciones presentadas en cualquier medio, de forma verbal o escrita.

4. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

4.1. Generalidades

El presente procedimiento describe la gestión de las quejas y apelaciones presentadas por un cliente, usuario o tercera persona que ha sido afectada en la realización de una inspección o la emisión de los resultados y que esta comunicación nos permite realizar acciones de mejora a nuestro sistemas de gestión.

Entre los principales aspectos relacionados al tratamiento de una queja están:

- Rechazo u observaciones en contra de hallazgos levantados por los inspectores de la compañía.
- Comportamiento de la persona o del personal administrativo.
- Incumplimientos por parte de A3 CONTROL de sus propios procedimientos, falta de claridad.
- Cualquier otro evento que motive la insatisfacción respecto a los servicios ofertados.

El principal aspecto relacionado al tratamiento de una apelación es para considerar cualquier decisión adversa emitida por la empresa, como:

- Rechazo a aceptar una inspección.
- Rechazo a proceder con la evaluación.
- Cualquier otra acción que impida obtener la certificación.

4.1.1. Definiciones

- **Queja:** Expresión de insatisfacción, diferente de la "apelación", presentada por una persona u organización a la empresa, con respecto a sus actividades a lo cual se debe dar una respuesta. En A3CONTROL las mismas son llamadas novedades.
- **Reclamo:** Expresión de insatisfacción ante la respuesta o resolución de una queja presentada.
- **Apelación:** Solicitud presentada por un cliente para reconsiderar la decisión tomada por la empresa en relación a los resultados emitidos.

4.2. Recepción, Aceptación y Registro

Cuando se reciba una queja se deberá confirmar si la misma está relacionada con las actividades de inspección de las que la empresa es responsable y, en ese caso, debe tratarla.

El Responsable de Calidad es el encargado de atender las quejas y apelaciones, en ambos casos en A3CONTROL se trataran primero como novedad en la empresa, y determinará si el reclamo es justificado, de



**PROCEDIMIENTO
MANEJO DE QUEJAS Y APELACIONES**

Código: **PRA3-GC-06**

Versión: **05-05-2014**

Revisión: **01**

Página 2 de 3

ser así enviará un correo electrónico a los responsables de las áreas involucradas, comunicando las causas del reclamo y la necesidad de realizar una actualización en los documentos o procesos del servicio dado.

Estás serán controladas de acuerdo a lo especificado en el procedimiento Acciones Correctivas y Preventivas (PRA3-GC-05). Esta actividad se realiza en concordancia con el procedimiento Servicio No Conforme (PRA3-GC-04).

Con la finalidad de recibir comentarios, quejas o sugerencias de parte de nuestros clientes, proveedores o terceras personas interesadas en hacernos llegar una comunicación, hemos puesto a disposición del público el correo electrónico sac@agecontrol3.com, el mismo que es gestionado por el Responsable de Calidad.

Dicho correo electrónico es difundido a través del pie de firmas de cada uno de los colaboradores de la empresa que tiene asignado una cuenta de correo electrónico

Saludos Cordiales;

Ing. Vanessa Lara Tagle
Gerente Administrativa
Responsable de Calidad



Telefax: 593-4 2925757

Celular/Mobile: 0999675848

Dirección/Address: Cdla. Simón Bolívar. Mz. 36, Solar 3. Guayaquil - Ecuador

Website: www.agecontrol3.com

Puede contactarnos además en: / You can also contact us:

Gmail: agecontrol3@gmail.com

Comentarios, Quejas o Sugerencias: /Comments, Claims or Suggestions: sac@agecontrol3.com

Así también, a través de la página web de la empresa cualquier interesado podrá completar un formulario con sus datos y comentarios. Dicha información será recibida en el correo sac@agecontrol3.com

Una vez recibida una queja o apelación, y siempre que sea posible, se acusará recibo de la misma a la persona que la remitió. Así también, de ser posible, se facilitará a quien presente la queja o apelación los informes de progreso y del resultado del tratamiento de la misma.

El Responsable de Calidad reunirá y verificará toda la información necesaria para validar la queja o apelación.

4.3. Tratamiento y Cierre

El tratamiento de la novedad (queja o apelación) es gestionada de acuerdo al procedimiento Acciones Correctivas y Preventivas (PRA3-GC-05), Sección 4.2. Novedades y No Conformidades a Procesos.

A3CONTROL será responsable de todas las decisiones a todos los niveles del proceso de tratamiento de quejas y apelaciones.

Se observará que las investigaciones y decisiones relativas a las apelaciones no deben dar lugar a ninguna acción discriminatoria.

La resolución de la queja o apelación será tomada, o revisada y aprobada por una o varias personas que no hayan participado en las actividades que dieron origen a la queja o apelación.

En caso de que la parte interesada así lo requiera y solicite, una descripción del proceso para el tratamiento de quejas y apelaciones estará disponible.



**PROCEDIMIENTO
MANEJO DE QUEJAS Y APELACIONES**

Código: **PRA3-GC-06**

Versión: **05-05-2014**

Revisión: **01**

Página 3 de 3

Siempre que sea posible, el Responsable de Calidad notificará formalmente la finalización del proceso de tratamiento de la queja o apelación a quien la hubiese presentado.

5. CONTROL DE REGISTROS

FORMATO	CÓDIGO

6. DOCUMENTOS DE REFERENCIAS

No.	DOCUMENTOS INTERNOS
1	PRA3-GC-04: Servicio No Conforme
2	PRA3-GC-05: Correctivas y Preventivas

No.	DOCUMENTOS EXTERNOS

7. CONTROL DE CAMBIOS

CAMBIO	SECCIÓN	REVISIÓN

8. DISTRIBUCIÓN

No.	ÁREAS/RESPONSABLES
1	Personal del Área de Operaciones
2	Personal del Área Administrativa