

**1.- OBJETIVO**

**1.1.-** Establecer las pautas para recibir, evaluar y tomar decisiones sobre las quejas y apelaciones emitidas por las partes interesadas acerca de las actividades de inspección.

**1.2.-** Describir el proceso para el tratamiento de las quejas y apelaciones relacionadas con los servicios de inspección prestados por la Unidad de Inspección y Certificación de **S.D. INSPECCIONES C.A.**

**2.- ALCANCE**

**2.1.-** Aplica a las quejas y apelaciones relacionadas con los servicios de inspección prestados por la Unidad de Inspección y Certificación de **S.D. INSPECCIONES C.A.**

**3.- RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD**

**3.1.-** Es responsabilidad del Gerente Ejecutivo, hacer cumplir con los lineamientos establecidos en este documento y tiene la autoridad para aprobar el contenido de este documento.

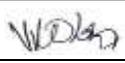
**3.2.-** Es responsabilidad del Gerente de Operaciones, hacer cumplir con los lineamientos establecidos en este documento.

**3.3.-** El Coordinador del Sistema de Gestión es responsable de cumplir con los lineamientos establecidos en este documento y tiene la autoridad para modificar o editar el contenido de este documento.

**4.- REFERENCIAS Y NORMATIVAS**

**4.1.- Norma ISO/IEC 17020** Versión Vigente. Evaluación de la conformidad. Requisitos para la operación de varios tipos de organismos que realizan inspección. **(Apartados 7.5, 7.6).**

**4.2.- Norma ISO 10002** Versión Vigente. Gestión de la Calidad. Satisfacción del Cliente. Directrices para el Tratamiento de las Quejas en las Organizaciones.

REVISADO	APROBADO
NOMBRE: Alexandra Contreras	NOMBRE: Virginia Ortiz
FIRMA Y FECHA: 10-07-2024 	FIRMA Y FECHA: 10-07-2024 

## 5.- DEFINICIONES DE TÉRMINOS

- 5.1. - **Cliente:** Organización o persona que recibe un servicio.
- 5.2. - **Objetivo:** Algo que se busca o persigue, relativo al tratamiento de las quejas.
- 5.3. - **Parte Interesada:** Persona o grupo que tiene un interés en el desempeño o éxito de la organización.
- 5.4. - **Política:** Orientación e intenciones generales de la organización, relativas al tratamiento de las quejas, tal como se expresan formalmente por la alta dirección.
- 5.5. - **Proceso:** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.
- 5.6. - **Queja:** Expresión de insatisfacción hecha a una organización, con respecto a sus productos o al propio proceso de tratamiento de las quejas, donde se espera una respuesta o resolución explícita o implícita.
- 5.7. - **Reclamante:** Persona, organización o su representante, que expresa una queja.
- 5.8. - **Retroalimentación:** Opiniones, comentarios y muestras de interés acerca de los productos o el proceso de tratamiento de las quejas.
- 5.9. - **Satisfacción del Cliente:** Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.
- 5.10. **Servicio al Cliente:** Interacción entre la organización y el cliente a lo largo del ciclo de vida del producto o servicio.

## 6.- PERSONAL REQUERIDO

- 6.1.- Gerente de Operaciones.
- 6.2.- Gerente Ejecutivo.
- 6.3.- Coordinador del Sistema.
- 6.4.- El personal designado para el tratamiento de la queja o apelación.

## 7.- EQUIPOS

- 7.1.- Computadoras
- 7.2.- Equipos de Oficinas.

## 8. - PROCEDIMIENTO:

### 8.1.- Generalidades

**8.1.1.-** La Unidad de Inspección y Certificación de **S.D. inspecciones**, dispone del presente procedimiento para recibir, evaluar y tomar decisiones sobre las quejas y apelaciones relacionadas con los servicios de inspección prestados; por lo que se dispone de la descripción del proceso en la página web de la empresa ([www.sdinspecciones.com](http://www.sdinspecciones.com)) , y adicionalmente, el Gerente Ejecutivo envía junto con el presupuesto del servicio el documento **Condiciones Contractuales para la Prestación del Servicio de las Actividades de Inspección Acreditada DPSGC 001-4**.

**8.1.2.-** Las partes interesadas de Unidad de Inspección y Certificación de **S.D inspecciones**, pueden realizar la queja o apelación de manera oral, por escrito, acercándose a las oficinas, correo electrónico, página web ([www.sd-inspecciones.com](http://www.sd-inspecciones.com)) o vía telefónica.

**8.1.3.-** El Coordinador del Sistema de Gestión recibe por escrito o verbal la queja o apelación, acuse lo recibido por el cliente por escrito, registra la queja o apelación y confirma si está relacionada con las actividades de inspección que presta la empresa, de ser aceptada, la refiere a la Alta Dirección, para que se tomen las acciones que corresponden, la información la registra el Coordinador del Sistema de Gestión en el formulario de **Quejas y Apelaciones FPSGC 016-1**. También facilita a quien presenta la queja o apelación informes del progreso, así como el resultado del tratamiento de la queja o apelación. Si la queja o reclamo no es aceptada, se le comunica al cliente por escrito con la justificación de los motivos de esta decisión.

**8.1.4.-** En la Unidad de Inspección y Certificación de **S.D inspecciones**, la Alta Dirección es responsable de reunir y verificar la información necesaria para validar la queja o apelación, así como de las decisiones a todos los niveles durante el proceso de tratamiento de quejas y apelaciones. La misma se lleva a cabo de forma independiente e imparcial sin dar lugar acciones discriminatorias de las partes involucradas. Esto se incluye en el formulario de **Quejas y Apelaciones FPSGC 016-1**.

**8.1.5.-** El Coordinador del Sistema de Gestión notifica formalmente por escrito la finalización del proceso de tratamiento de la queja o apelación a la persona que presenta dicha queja. Esta información se registra en el formulario **Quejas y Apelaciones FPSGC 016-1**.

**8.1.6.-** El tiempo de resolución de la queja o apelación depende de la naturaleza de la misma. Esta se investiga y se le da respuesta tan pronto como sea posible. Esta información se registra en el formulario **Quejas y Apelaciones FPSGC 016-1**.

## **8.2.- Proceso de Quejas y Apelaciones**

### **8.2.1.- Recepción y Registro de la Queja o Apelación**

	<b>QUEJAS Y APELACIONES</b>	<b>Código: PSGC 016</b> <b>Fecha de Emisión:</b> <b>10-07-2024</b> <b>Revisión 0</b>
---	-----------------------------	---

**8.2.1.1.-** El Coordinador del Sistema de Gestión recibe la queja o apelación y registra la información en el formulario de **Quejas y Apelaciones FPSGC 016-1**, en caso de no estar presente el Coordinador del Sistema de Gestión, cualquier persona de la empresa puede recibir la queja la cual es remitida al área de gestión de calidad para su tratamiento, dejando constancia por escrito del acuse de recibido de dicha solicitud.

**8.2.1.2.-** Las quejas o apelaciones se registran por escrito. En caso que una parte interesada efectúe una queja o apelación por vía telefónica o de manera verbal, el personal que la recibe, registra la información que entrega posteriormente al Coordinador del Sistema, quien se encarga de realizar el registro en el formulario de **Quejas y Apelaciones FPSGC 016-1**. Dentro de la información a solicitar se encuentra la siguiente:

- **Fecha:** día, mes y año que se recibe la queja o apelación.
- Datos Generales de la parte interesada solicitante.
- Información general del servicio proporcionado, incluyendo la fecha de la realización del servicio, características del servicio.
- Motivo de la queja o apelación.

La información suministrada por el cliente es tratada con confidencialidad, sin discriminaciones.

**8.2.1.3.-** El Coordinador del Sistema de Gestión realiza el registro e inmediatamente le informa al cliente por escrito que la Queja o Apelación ha sido recibida.

## **8.2.2.- Validación de la Queja o Apelación**

**8.2.2.1.-** El Coordinador del Sistema de Gestión luego de registrar la queja o apelación en el formulario **Quejas y Apelaciones FPSGC 016-1** y acusar el recibido a la parte interesada, envía la información a la Alta Dirección, quien es el responsable de validar la información relacionada con respecto a la queja o apelación, específicamente se asegura que:

- La queja o apelación ha sido presentada en los tiempos estipulados, el cual para los servicios de inspección es 30 días calendarios contados desde el día de la ejecución del servicio.
- La información interpuesta por el cliente corresponde, es real y acorde al servicio prestado por la Unidad de Inspección y Certificación de **S.D inspecciones**. Se disponga de los soportes de las afirmaciones que se hagan en la misma. Por ejemplo, en el caso de hacerse una queja sobre un error en un documento referido al servicio de inspección prestado objeto de la queja, se debe hacer llegar hasta la Unidad de Inspección y Certificación de **S.D inspecciones.**, un escaneo, fotografía del documento.

- No son válidas las quejas o apelaciones interpuestas por personas ajenas a la parte interesada que solicitó el servicio (por ejemplo, usuarios de los productos o servicios del cliente).

**8.2.2.2.-** Si durante la validación de la queja o apelación se determina que esta procede, se realiza el tratamiento de la misma según lo establecido en el presente procedimiento, y se levanta una Acción Correctiva, siguiendo el procedimiento **Acciones Correctivas PSGC 022**, a continuación, el Coordinador del Sistema de Gestión pone a disposición del cliente el progreso del tratamiento de la queja o apelación.

**8.2.2.3.-** De no ser procedente la queja o apelación, Coordinador del Sistema de Gestión de la Calidad le notifica al cliente por escrito que su queja o apelación no es aceptada, se justifica los motivos de esta decisión y se archiva la información que respalda el proceso.

### **8.2.3.- Investigación de la Queja o Apelación**

**8.2.3.1.-** El Coordinador del Sistema de Gestión junto con un miembro de la Alta Dirección realizan la designación del personal para el tratamiento de la queja, asegurando que el personal que realiza la investigación no haya participado en las actividades de inspección, teniendo en cuenta la información, soportes y evidencias suministradas con la queja o apelación, y los informes, documentos, evidencias y registros que hacen parte del expediente derivado del proceso de inspección. La Información se registra en el formulario **Quejas y Apelaciones FPSGC 016-1**.

### **8.2.4.- Decisión y Acciones a Tomar para dar Respuestas a las Quejas y Apelaciones**

**8.2.4.1.-** El Coordinador del Sistema de Gestión junto con el miembro de la Alta Dirección y el personal designado el cual no haya participado en la actividad objeto de la queja o apelación para el tratamiento de la misma, define las actividades para dar solución a las Quejas y Apelaciones interpuesta por el cliente, asignando actividades, responsables de ejecución y fecha límite de acuerdo con la prioridad de la queja o apelación. Las acciones a tomar se registran en el formulario **Quejas y Apelaciones FPSGC 016-1** y se le comunica al cliente de manera escrita.

**8.2.4.2.-** Para la solución de la queja o apelación, el Coordinador del Sistema de Gestión junto con un miembro de la Alta Dirección y el personal designado para el tratamiento de la queja, realiza la revisión de la información suministrada por el cliente y analiza la misma con los registros de las actividades objeto de la queja que tenga la Unidad de Inspección y Certificación de **S.D. inspecciones**, que respalde ese servicio, de acuerdo a esto se activa la acción correctiva siguiendo lo establecido en el procedimiento **Acciones Correctivas PSGC 022**.

## 8.2.5.- Seguimiento y registro del Tratamiento de la Queja o Apelación incluyendo las acciones tomadas para resolverlas:

8.2.5.1.- El Coordinador del Sistema de Gestión realiza el seguimiento de las actividades para la solución de la queja o apelación e informa por escrito el avance de las mismas al cliente. El periodo de tiempo para enviar la solución al cliente de la queja o apelación interpuesta, está relacionada al grado de criticidad de la misma y las acciones correctivas que se desarrollen, durante el tratamiento de la queja o apelación el Coordinador del Sistema de Gestión le comunica al cliente el avance de las actividades de solución de su requerimiento y la culminación del proceso dejando evidencias por escrito en el formulario **Quejas y Apelaciones FPSGC 016-1**.

## 8.2.6.- Cierre de la Queja o Apelación

8.2.6.1.- Si el cliente se encuentra conforme con la solución propuesta y realizada, se da por cerrado el proceso de tratamiento de queja o apelación, el Coordinador del Sistema de Gestión registra la información en el formulario de **Quejas y Apelaciones FPSGC 016-1**, el cual se archiva en la carpeta correspondiente en la red interna o en físico.

8.2.6.2.- En el caso de que la acción correctiva propuesta y realizada no sea satisfactoria para el cliente, la queja o apelación permanece abierta, el Coordinador del Sistema de Gestión registra la decisión, notifica al cliente por escrito que el proceso continúa y en conjunto se determinan las alternativas disponibles para dar solución a su petición.

## 8.2.7.- Medición de la Satisfacción del Cliente

8.2.7.1.- Con la finalidad de verificar que las acciones correctivas tomadas han sido satisfactorias y el cliente se encuentra conforme al termino de 15 días hábiles de dar por culminado el proceso de queja o apelación, el analista administrativo le envía al cliente por correo electrónico el formulario de **Encuesta al Cliente FPSGC 016-2**, esto permite evaluar el grado de satisfacción de las acciones realizadas, respecto a la queja presentada por el mismo.

## 8.2.8.- Retroalimentación

8.2.8.1.- Con la finalidad que los procesos de tratamiento de las quejas y apelaciones se realicen de forma constructiva, al realizar el cierre de la queja o apelación la alta dirección comunica al personal que está

	<b>QUEJAS Y APELACIONES</b>	<b>Código: PSGC 016</b> <b>Fecha de Emisión:</b> <b>10-07-2024</b> <b>Revisión 0</b>
---	-----------------------------	---

relacionado con la situación que da inicio a la queja presentada por el cliente, y las acciones que se tomaron para el cierre.

**8.2.8.2.-** Al cierre de la queja o apelación se cierra la acción correctiva siguiendo lo establecido en el procedimiento **Acciones Correctivas PSGC 022** con la finalidad de evitar la recurrencia de situaciones que compromentan la eficacia de los servicios que presta la Unidad de Inspección y Certificación de **S.D Inspecciones.**

**9.- FORMULARIOS**

- |                                   |                    |
|-----------------------------------|--------------------|
| <b>9.1.- Quejas y Apelaciones</b> | <b>FPSGC 016-1</b> |
| <b>9.2.- Encuesta al Cliente</b>  | <b>FPSGC 016-2</b> |

**10.- DOCUMENTOS Y DIAGRAMAS**

No aplica.

**11.- ANEXOS**

- |   |                    |
|---|--------------------|
| <b>11.1.- Acciones Correctivas</b>  | <b>PSGC 022</b>    |
| <b>11.2.- Condiciones Contractuales para la Prestación del Servicio de las Actividades de Inspección Acreditada</b> | <b>DPSGC 001-4</b> |

