

## 1. OBJETIVO

Establecer los pasos para gestionar las quejas recibidas por los clientes internos o externos, o cualquier parte interesada de la gestión de ICEA Ecuador que se encuentren relacionadas a las actividades de evaluación de la conformidad o los servicios de los cuales somos responsables. De igual manera establece los pasos a seguir para las apelaciones recibidas de los clientes de ICEA Ecuador

## 2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a todo tipo de queja o apelación presentada por cualquier parte interesada a todo el personal que trabaja en ICEA Ecuador, presentada por cualquier medio, sea de forma oral o escrita, siempre y cuando haga referencia a las actividades de certificación o inspección que ICEA Ecuador sea responsable.

## 3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

MG	Manual del sistema de gestión
P08	Procedimiento para gestión de acciones correctivas y preventivas
ISO/IEC 17065	Evaluación de la conformidad – Requisitos para organismos que certifican productos, procesos y servicios
ISO/IEC 17020	Evaluación de la conformidad – Requisitos para el funcionamiento de diferentes tipos de organismos que realizan la inspección

## 4. RESPONSABILIDADES

Todo el personal Gestionar las quejas y/o apelaciones que reciban de acuerdo a lo establecido en este procedimiento y colaborar con su gestión de acuerdo les sea solicitado.

SG Es el responsable de dar cumplimiento a lo establecido en este procedimiento, por ende de velar que su adecuada aplicación cuando se gestione una queja o apelación siempre y cuando no exista un conflicto de interés.

Coordinar con un asesor legal cuando aplique para poder dar respuestas adecuadas.

Mantener los registros de las quejas y apelaciones recibidas por ICEA Ecuador

Responsable de gestionar las quejas cuando se encuentren relacionadas a su área de trabajo y junto con el SG el dar respuesta a las quejas y apelaciones recibidas.

TC Suplir las funciones del SG cuando existan conflictos de interés y la SG este involucrado.

GG/Pres Aprobar el presente documento.

Prestar las facilidades y recursos necesarios para la gestión adecuada de las quejas y apelaciones.

Gestionar las quejas y/o apelaciones que lleguen hasta su instancia.

## 5. DEFINICIONES

Para el mejor entendimiento del presente procedimiento se aplican las definiciones establecidas en las normas ISO 9000, ISO/IEC 17000, ISO/IEC 17065 e ISO/IEC 17020.

Adicional a lo arriba mencionado se consideraran las siguientes definiciones:

**Queja:** Cualquier expresión (sea formal o informal) de insatisfacción sobre un servicio prestado por ICEA Ecuador, es decir esta es una declaración de las expectativas de un cliente que no han sido satisfechas, diferentes de la “apelación”, presentada por una persona u organización a ICEA Ecuador, con respecto a sus actividades, para la cual se espera respuesta. Es una oportunidad para que ICEA Ecuador satisfaga las necesidades de un cliente insatisfecho y mejore la calidad de sus servicios para adaptarlo a las necesidades del mercado.

**Apelación:** Solicitud presentada por un cliente de ICEA Ecuador, para reconsiderar la decisión tomada por ICEA Ecuador en relación a su estado de certificación o inspección.

**Respuesta final:** Es el documento que plantea la solución final hacia quien presento la queja o la apelación. Dicho documento, siempre que sea posible, informa a quien presento la queja o la apelación sobre la resolución de esta y la finalización del proceso de tratamiento de esta.

## **6. DESCRIPCION**

### **6.1 POLITICAS GENERALES**

Cuando una queja o una apelación es presentada, esta debe ser investigada sin que comprometa la situación jurídica de este. La facturación por los servicios prestados no debe ser retrasada ni cancelada mientras el caso no sea resuelto, dado a que esto puede significar admisión implícita de culpabilidad sin tener un análisis completo de la misma. Es necesario el mantener el contacto con quien presenta la queja o la apelación e informar sobre el avance del proceso de análisis, responder sus preguntas sobre el caso y obtener mayor información al respecto.

En caso de gestionarse una demanda como resultado de una queja o una apelación, ICEA Ecuador será responsable de los costos que se generen para la resolución de la misma. Siempre es necesario el optar por la mediación previo al proseguir con una demanda, considerando el someterse a los Centros de Mediación y Arbitraje de la Cámara de Comercio de Quito. En caso que sea ineludible la demanda, se deberá gestionar la póliza de responsabilidad que ICEA Ecuador mantiene para los siniestros asegurados.

En cualquiera de las instancias de tratamiento de las quejas presentadas ante ICEA Ecuador, ninguna persona que esté involucrada directamente en las circunstancias o acciones que motivaron la queja o la apelación debe presentar, revisar o aprobar las decisiones que se tomarán.

### **6.2 RECEPCION Y REGISTRO DE LA QUEJA / APELACION**

ICEA Ecuador gestionará las quejas recibidas por escrito (oficio, fax, e-mail, etc.) siempre que lleven identificación de quien emite la queja. Cuando una persona presente una queja vía telefónica o personalmente, se le solicitará que lo haga por escrito para poder gestionarla.

El responsable de ICEA Ecuador quien recibe la queja debe entregar el documento a la SG para que registre el ingreso de la comunicación y defina quien debe atender la queja.

El responsable asignado empleara el formato R P07 01, solicitando a la SG la numeración secuencial que corresponda. El responsable asignado debe informar a quien presenta la queja o apelación que la misma será tratada como tal de acuerdo a lo establecido en este procedimiento, considerándose esta acción como su acuse recibo.

### **6.3 ANALISIS DE LA QUEJA / APELACION SI PROCEDE O NO**

El responsable asignado para atender la queja o apelación analiza, en base a la normativa y procedimientos correspondientes, si ésta procede o no.

Si la queja o la apelación no procede, el TC junto la SG comunicará mediante oficio la decisión al remitente de la queja o apelación indicando las razones por las que no se acepta esta, estableciéndose un plazo no mayor de 15 días hábiles.

Si se determina que la queja o apelación es procedente, se la gestiona de acuerdo a lo indicado en los siguientes numerales.

### **6.4 INVESTIGACION Y VALIDACION DE LA QUEJA / APELACION**

Para la validación de la queja o apelación recibida, el responsable asignado debe emplear los mecanismos que considere necesario para identificar las causas de la queja (diagramas de Pareto, Ishikawa, lluvia de ideas, PDVA, etc.). Dicho análisis debe ser presentado en el formato R P01 07 a la SG en donde en conjunto con el TC o cualquiera de sus reemplazos decidirán si esta procede o no procede.

Es responsabilidad del responsable asignado el conseguir la mayor cantidad de información posible para garantizar que la investigación del a queja o de la apelación sea lo más completa posible.

Una vez validada la queja o apelación, esta debe ser codificada. Para la codificación de estas se contemplara la siguiente estructura de identificación:

*Q-01-2014.01.15*

Siendo:

Q                    Sea Q para quejas u AP para apelaciones  
01                   El número consecutivo de hallazgos manejado por la SG  
2014.01.15        La fecha cuando la queja o apelación fue validada.

### **6.5 DECISION SOBRE ACCIONES A TOMAR**

El responsable asignado, en base a su análisis debe proponer la implementación de acciones a ser tomadas para garantizar que se gestionan las quejas o apelaciones que han sido validadas. Es necesario que las acciones a ser tomadas cubran todos los puntos que se hayan generado del análisis de validación de la queja o apelación.



**PROCEDIMIENTO PARA LA GESTION DE QUEJAS Y  
APELACIONES  
ICEA ECUADOR CIA. LTDA.**

Rev.04 del 13.04.2017

Código: P07

Página 4 / 4

Toda queja debe culminar con el envío de una notificación de finalización del proceso de tratamiento de quejas o apelaciones. Por lo general esta notificación debe ser firmada por el TC o la SG.

## 6.6 SEGUIMIENTO DE LAS ACCIONES TOMADAS

La SG debe realizar un seguimiento para verificar la eficacia de las acciones tomadas para garantizar que se ha finalizado el proceso de la queja. Gran parte de las acciones a tomar pueden involucrar acciones adicionales que por lo general pueden ser gestionados de forma similar a las acciones correctoras, correctivas o preventivas estipuladas en el procedimiento P08. Cuando la SG determine que una acción tomada no ha sido gestionada de forma efectiva se pueden levantar no conformidades u observaciones para una gestión adecuada.

Si la queja o apelación no puede ser resuelta siguiendo el procedimiento antes mencionado, pasará por un segundo proceso con el análisis de personas distintas a las que inicialmente evaluaron el proceso, quienes observarán las acciones apropiadas a ser tomadas y podrá invitar a quien presentó la queja para buscar la mejor solución. Dicho proceso puede ser realizado hasta por dos ocasiones, en un tercer proceso se buscará la intervención de un ente externo que puede ser un sitio de mediación, el comité de imparcialidad o los entes de control y acreditación de ser necesario.

## 7. REGISTROS

R P07 01      Gestión de quejas y apelaciones

## 8. ANEXOS

Ninguno

## GESTION DOCUMENTAL

Elaborado por: SG Fecha: 10.04.2017		Revisado por: TC Fecha: 13.04.2017	Aprobado por: Pres Fecha: 13.04.2017
Revisión: 03	Fecha: 2014-01-30	Modificaciones: - Re-edición de todo el documento adaptándolo a los requisitos de las normas ISO 17065 e ISO 17020	
Revisión: 04	Fecha: 13.04.2017	Modificaciones: - Se remplaza RAQ y DT por SG y TC.	