Procedimiento de quejas y apelaciones

TECNOINSTRUMENT

DOCUMENTO CONTROLADO

Original o copia controlada No. : 01

	Nombre	Puesto o función	Firma	Fecha
Elaboró:	VANESSA UTRERAS	COORDINADOR DE CALIDAD	Firmado electrónicamente por: TANIA VANESSA UTRERAS AGUILAR	2023-10-10
Revisó:	MARTÍN LÓPEZ	LÍDER TÉCNICO DEL ORGANISMO DE INSPECCIÓN	Firmado electrónicamente por: PAUL MARTIN LOPEZ MANTILLA	2023-10-10
Aprobó:	FERNANDO IDROVO	GERENTE GENERAL	Firmado electrónicamente por: LUIS FERNANDO IDROVO CAJAS	2023-10-10

Control de Cambios

Estado	Fecha de inicio de vigencia	Revisión	Descripción del cambio realizado
Obsoleto	2022-07-01	0	Implementación SGC
Vigente	2023-10-10	1	Cambio de Líder técnico

ÍNDICE

Contenido

1. OBJETIVO Y ALCANCE. 5
1.1 Objetivo. 5
1.2 Alcance. 5
2. DEFINICIONES Y NOTACIONES. 5
2.1 Definiciones. 5
3. REFERENCIAS. 7
4. DESARROLLO. 8
4.1 Proceso de atención a quejas y apelaciones 8
5 FORMATOS RELACIONADOS. 11
6. ANEXOS. 11

1. OBJETIVO Y ALCANCE.

1.1 Objetivo.

Describir las acciones a seguir para atender cualquier queja o apelación presentada conforme los requisitos establecidos en la norma [1].

1.2 Alcance.

Aplica a todo el personal administrativo y técnico relacionado con la atención de quejas y apelaciones.

2. DEFINICIONES Y NOTACIONES.

2.1 Definiciones.

Documento [2].

Información y su medio de soporte.

Imparcialidad [1].

Presencia de objetividad (*no hay conflicto de interés o es resuelto; no sesgo, no prejuicios, neutralidad, justicia, actitud abierta, ecuanimidad, actitud desinteresada y equilibrio*).

Inspección [1].

Examen de un producto, proceso, servicio, o instalación o su diseño y determinación de su conformidad con requisitos específicos o, sobre la base del juicio profesional, con requisitos generales.

Organismo de inspección [1].

Organismo que realiza la inspección.

Manual de la calidad [2].

Documento que especifica el sistema de gestión de la calidad de una organización.

Mejora continua [2].

Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos.

No conformidad [2].

Incumplimiento de un requisito.

Política de la calidad [2].

Intenciones globales y orientación de una organización relativas a la calidad tal como se expresan formalmente por la alta dirección.

Procedimiento [2].

Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.

Sistema de gestión de la calidad [2].

Sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.

Queja [1].

Expresión de insatisfacción, diferente de la apelación, presentada por una persona u organización a un organismo de inspección, relacionada con las actividades de dicho organismo, para la que se espera una respuesta

Apelación [1].

Solicitud del proveedor del ítem de inspección al organismo de inspección de reconsiderar la decisión que tomó en relación con dicho ítem.

2.2 Notaciones.

Para propósitos de este documento, se hacen las siguientes consideraciones:

"Organismo de inspección": se refiere al Organismo de Inspección TECNOINSTRUMENTS

"Informe de resultados": se refiere a los certificados de inspección que emite el Organismo de inspección.

"Servicios": para referir a los servicios de inspección que el Organismo de inspección ofrece.

3. REFERENCIAS.

[1] NTE INEN-ISO/IEC 17020 Evaluación de la conformidad. requisitos para el funcionamiento de diferentes tipos de organismos que realizan la inspección (ISO/IEC 17020, IDT)

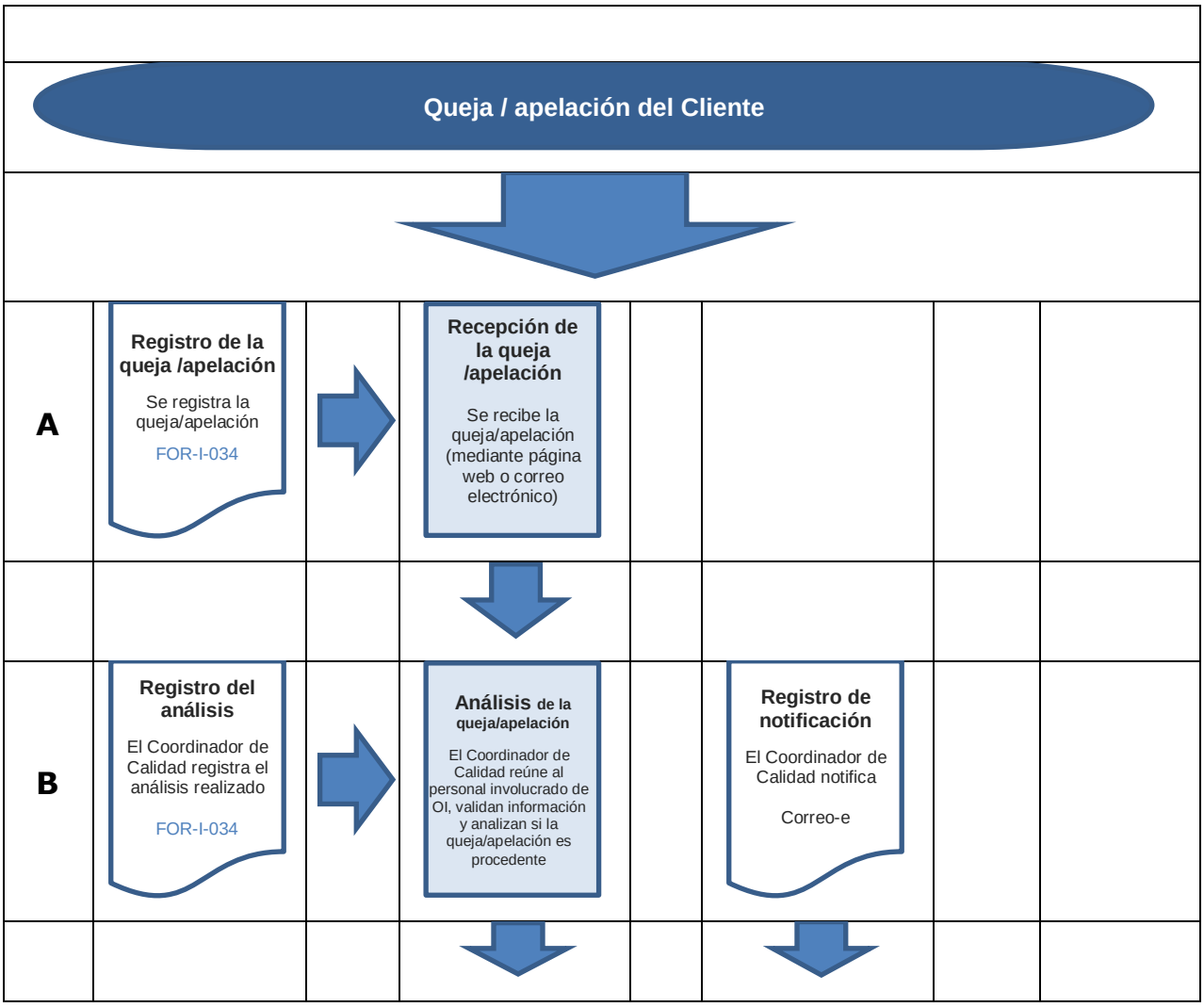
[2] ISO 9000 Sistemas de gestión de la calidad-- Fundamentos y vocabulario.

[3] JCGM 200 (VIM) International vocabulary of metrology -- Basic and general concepts and associated terms.

4. DESARROLLO.

4.1 Proceso de atención a quejas y apelaciones

El organismo de inspección cuenta con el siguiente proceso para la atención de quejas y apelación de clientes y otras partes:



C			**¿Procede la queja/ apelación ?**	**No**	**Notificación al cliente** El Coordinador de Calidad notifica al cliente que su queja /apelación no procede y las razones		
			Si				
D	**Registro de notificación** El Coordinador de Calidad notifica Correo-e		**Notificación al cliente** El Coordinador de Calidad notifica al cliente que su queja /apelación procede y se toma acciones para atenderla		**Acción Correctiva**		**Fin**
					Si		
E			**¿Es posible corregir la falla?**	**No**	**¿Es probable que se repita la falla?**	**No**	
			Si				
F	**Registro de corrección** El Coordinador de Calidad registra la corrección realizada FOR-I-034		**Corrección** El Coordinador de Calidad dispone la aplicación de una acción inmediata que corrija la falla				

El organismo de inspección deja a disposición de sus clientes los siguientes mecanismos para expresar cualquier manifestación de insatisfacción:

- Buzón de quejas en página web
- Correo info@tecnoinstrument.com

Una vez recibida la insatisfacción (queja o apelación) es analizada por el Organismo de Inspección a través del Coordinador de calidad se confirma si corresponde a las actividades de inspección y se procede a tomar atención inmediata.

El Organismo de Inspección es responsable en todas las decisiones a todos los niveles, se realiza el tratamiento de la queja / apelación de sus clientes de acuerdo con el proceso de atención indicado, además incluye una etapa de validación o verificación de la confiabilidad de la información.

También contempla la notificación del acuse de aceptación o rechazo de la queja / apelación una vez que se analizado el caso.

La comunicación al cliente sobre los resultados de la atención de la queja / apelación se lleva a cabo por personal no involucrado en la queja / apelación y de igual forma el cierre de esta.

Siempre que sea posible, TECNOINSTRUMENT notificará formalmente la finalización del proceso de queja o apelación a quien presente la queja o apelación.

Siempre el Coordinador de Calidad o su delegado realizará el seguimiento de la ejecución de las acciones y su correcta aplicación

Frente a las investigaciones y decisiones de las apelaciones el organismo de inspección no generará ninguna acción discriminatoria.

Finalmente, el Coordinador de calidad o su delegado revisará la eficacia de las acciones tomadas y que no se vuelva a presentar.

5 FORMATOS RELACIONADOS.

FOR-I-034: Formato de queja o apelación.

6. ANEXOS.

Ninguno