



SERVICIOS DE INSPECCIÓN No DESTRUCTIVA Y DE SOLDADURA

PROCEDIMIENTO PARA TRATAMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES

PROCEDIMIENTO: SINDES-PR-GC-009

5									
REV	DESCRIPCIÓN	FECHA	REALIZADO	FIRMA	REVISADO	FIRMA	APROBADO	FIRMA	
SINDESECUADOR S.A.									
Servicios de Inspección No Destructiva y de Soldadura									
PROCEDIMIENTO PARA TRATAMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES									
		PROCEDIMIENTO	SINDES-PR-GC-009		REVISIÓN: 5				

HOJA DE CONTROL DE CAMBIOS

No. Revisión	Descripción	Revisado	Aprobado	Fecha
5				2023-01-12

PROPIEDAD DE SINDESECUR

Índice

Índice.....	3
1 OBJETIVO.....	5
2 ALCANCE	5
3 DOCUMENTOS DE REFERENCIA	5
4 DEFINICIONES Y ABREVIATURAS.....	5
4.1 DEFINICIONES.....	5
4.1.1 Queja.....	5
4.1.2 Apelación	6
4.1.3 Procedimiento.....	6
4.1.4 Proceso.....	6
4.2 ABREVIATURAS.....	6
5 RESPONSABLES	6
5.1 JEFE DE CALIDAD	6
5.2 JEFES DE ÁREA.....	7
5.3 ASISTENTE ADMINISTRATIVO.....	7
6 PROCEDIMIENTO.....	7
6.1 QUEJAS / RECLAMOS.....	8
6.1.1 Recepción.....	8
6.1.2 Notificación al cliente	8
6.1.3 Imparcialidad y objetividad.....	8
6.1.4 Validación.....	9
6.1.5 Evaluación y toma de decisiones	9
6.1.6 Notificación del afectado.....	9
6.1.7 Seguimiento	9
6.2 APELACIONES	9

6.2.1	Recepción.....	9
6.2.2	Imparcialidad y objetividad.....	10
6.2.3	Validación.....	10
6.2.4	Evaluación y toma de decisiones	10
6.2.5	Decisión sobre acciones.....	10
6.2.6	Seguimiento	11
7	SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO.....	11
8	REGISTROS	11
9	ANEXOS	11

PROPIEDAD DE SINDESECUADOR S.A.

1 OBJETIVO

Describir las acciones a seguir para atender las quejas y/o apelaciones expresadas por clientes u otras partes, conforme los requisitos establecidos por la norma NTE ISO/IEC 17020:2013 ^[1].

2 ALCANCE

Aplica a todas las quejas, apelaciones recibidas por el cliente u otras partes interesadas en el desarrollo del proceso con respecto a las actividades de prestación de servicio de ensayos no destructivos y soldadura de SINDESECUADOR S.A.

Al mencionar al cliente en el presente procedimiento aplicará a todas las partes interesadas.

3 DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Excepto cuando se indique lo contrario, todo documento referenciado en este procedimiento corresponde a su versión vigente tal como consta en la lista maestra de documentos y registros SINDES-FO-GC-001. Para el desarrollo del presente procedimiento se han tomado en cuenta las siguientes referencias:

[1] NTE ISO/IEC 17020. Evaluación de la conformidad: Requisitos para el funcionamiento de diferentes tipos de organismos que realizan la inspección.

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

[3] ISO/IEC 17000. Evaluación de la conformidad – Vocabulario y principios generales.

4 DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

4.1 DEFINICIONES

4.1.1 Queja

Expresión de insatisfacción, diferente de la apelación, presentada por una persona u organización a un organismo de evaluación de la conformidad o a un organismo de

acreditación, relacionada con las actividades de dicho organismo, para la que espera una respuesta.¹

4.1.2 Apelación

Solicitud del proveedor del objeto de evaluación de la conformidad al organismo de evaluación de la conformidad o al organismo de acreditación de reconsiderar la decisión que tomó en relación con dicho objeto.³

4.1.3 Procedimiento

Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.²

4.1.4 Proceso

Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.¹

4.2 ABREVIATURAS

N/A

5 RESPONSABLES

5.1 JEFE DE CALIDAD

- Gestionar y mantener registros de las quejas y apelaciones que han sido notificadas, por el cliente o por personal de SINDESECUADOR S.A.
- Notificar de manera oportuna la queja o apelación a solucionar, a los Jefes de Área
- Implementar mejoras después de haber sido notificada una queja
- Mantener comunicación continua con el cliente y el área correspondiente, desde la recepción de la queja o apelación hasta su cierre
- Aplicar el presente documento y tomar decisiones administrativas en casos especiales no contemplados.

5.2 JEFES DE ÁREA

- Gestionar la conformidad de la queja o apelación.
- Determinar las causas de la queja o apelación.

5.3 ASISTENTE ADMINISTRATIVO

- Recibir quejas, apelaciones por parte del cliente
- Transmitir con la mayor claridad posible el mensaje de queja o apelación hacia el Jefe de Calidad

6 PROCEDIMIENTO

SINDESECUADOR S.A. es responsable de todas las decisiones en todos los niveles de los procesos de servicio para el tratamiento de quejas y apelaciones. SINDESECUADOR S.A. asegura que el personal que da tratamiento a la queja o apelación sea diferente a aquellas que están directamente involucradas en las mismas.

El Jefe de Calidad es encargado de canalizar todas las quejas o apelaciones al Jefe del área donde se presenta, para que sea resuelta. En el caso de que el Jefe de área sea parte de la queja o apelación ésta se canalizará al Jefe inmediato correspondiente.

El Jefe de Calidad se asegura de evaluar que el análisis y las decisiones que están directamente relacionadas a las apelaciones no den lugar a tratamientos discriminatorios hacia el apelante, de la misma manera asegurará que se hayan realizado las acciones correctivas.

Aquellas quejas o apelaciones que devenguen en pérdidas monetarias o que pudieran dañar la imagen de SINDESECUADOR S.A. deberán ser reportadas de inmediato a la Gerencia.

Todos los empleados deberán cooperar con el Jefe de Calidad para el análisis de la queja o apelación.

El Jefe de Calidad deberá registrar todas las quejas y apelaciones a través de un control interno y generará acciones correctivas para aquellas quejas que se considere procedentes después del análisis que realicen las áreas involucradas.

6.1 QUEJAS / RECLAMOS

6.1.1 Recepción

Quejas o reclamos con respecto a los servicios que presta SINDESECUADOR S.A. podrán ser realizados mediante correo electrónico, comunicación verbal directa o telefónica. En todos los casos, tal comunicación será direccionada al Jefe de Calidad, quien se encargará de: determinar la relación con las actividades de inspección, el registro, validación, investigación, tratamiento y comunicación. El Jefe de Calidad dialogará con el Jefe del área involucrada y determina la queja emitida es procedente.

Las quejas o reclamos son registrados formalmente mediante el *Formulario de Quejas, Apelaciones y Sugerencias* SINDES-FO-GC-018, por el jefe de calidad, o por el cliente directamente si éste así lo desea.

SINDESECUADOR S.A. pone a disposición del público los siguientes medios a fin de facilitar la comunicación de quejas y reclamos:

- Número telefónico: +593 22323774,
- Correo electrónico: calidad@sindes.com.
- Persona de contacto: Jefe de Calidad

6.1.2 Notificación al cliente

El Jefe de calidad, notificará al cliente que emitió la queja la recepción de la misma, asegurando su seguimiento y cierre.

6.1.3 Imparcialidad y objetividad

Todo el personal que haya participado en las actividades descritas en los procesos de SINDESECUADOR S.A. estarán excluidos del análisis de la queja y solo serán considerados cuando se requiera información o detalles de las no conformidades encontradas

6.1.4 Validación

Las quejas se validan con las partes involucradas para obtener los datos de ambas partes y proceder al análisis e investigación de la queja.

6.1.5 Evaluación y toma de decisiones

El Jefe de calidad registra la queja en el formulario de No conformidad y solicitud de acción (SINDES-FO-GC-008), posteriormente canaliza a la Jefatura correspondiente, la cual toma las acciones necesarias para cerrar la no conformidad levantada. Para el cierre de la no conformidad se verificará las acciones correctivas correspondientes dentro del área notificada.

6.1.6 Notificación del afectado

El Jefe de calidad y el Jefe de área correspondiente aseguran que las quejas sean resueltas en un plazo no mayor a 5 días hábiles contados a partir de que se recibe la queja de parte del cliente hasta el cierre de la no conformidad.

6.1.7 Seguimiento

SINDESECUADOR S.A. acusa recibo de la queja y proporciona a quien presenta la queja los informes del avance y resultados, así como la notificación de la finalización del proceso de tratamiento de la queja. Como parte del seguimiento de quejas, estas se presentan en la revisión por la dirección.

6.2 APELACIONES

6.2.1 Recepción

Cuando alguno de los clientes manifiesta alguna apelación sobre las desviaciones registradas o notificadas durante su auditoría, actividades concernientes a inspección y prestación de servicio por parte de SINDESECUADOR S.A. será reportada por parte del personal que la reciba o por el mismo cliente al Jefe de calidad, quien a su vez notificará al Jefe del área responsable para que reúna y revise toda la información necesaria para validar la apelación. El Jefe de calidad enviará un correo electrónico al cliente de recepción de la misma.

6.2.2 Imparcialidad y objetividad

Todo el personal que haya participado en las actividades descritas en los procesos de SINDESECUADOR S.A. estarán excluidos del análisis de la queja y solo serán considerados cuando se requiera información o detalles de las No conformidades encontradas

6.2.3 Validación

Las apelaciones se validan con las partes involucradas para obtener los datos de ambas partes y proceder al análisis e investigación de la apelación

6.2.4 Evaluación y toma de decisiones

El Jefe de calidad registra la apelación en el formulario de No conformidad y solicitud de acción (SINDES-FO-GC-008), posteriormente canalizará a la Jefatura correspondiente, la cual tomará las acciones necesarias para cerrar la No Conformidad levantada. Para el cierre de la No conformidad se verificará las acciones correctivas correspondientes dentro del área notificada.

6.2.5 Decisión sobre acciones

Las áreas responsables envían análisis y acciones al Jefe de Calidad en el registro de No conformidad y solicitud de acción. Las acciones descritas dentro del registro serán revisadas y aprobadas tanto por la Jefatura correspondiente como por el Jefe de calidad. Una vez aprobados los resultados se comunicará a todas las partes interesadas y el Jefe de calidad emite la respuesta de la apelación al cliente en un plazo no mayor a 5 días hábiles contados a partir de que se recibe la apelación por parte del cliente.

En los casos en los que una apelación no pueda ser resuelta por el Jefe de calidad, o en segundo nivel por el Jefe de área correspondiente, o el cliente no esté de acuerdo con el fallo final, la apelación se escalará hacia el Comité ejecutivo, el cual será el responsable de atender la apelación y dar el fallo que será final e inapelable.

6.2.6 Seguimiento

SINDESECUADOR S.A. acusa recibo de la apelación y proporciona al apelante los informes del avance y resultados, así como la notificación de la finalización del proceso de tratamiento de la apelación. Como parte del seguimiento a las apelaciones registradas, éstas se presentan en la Revisión por la Dirección.

7 SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

Para el tratamiento de quejas y apelaciones, así como en las instalaciones que esto se lleve a cabo, el personal responsable deberá acatar las disposiciones de seguridad y salud en el trabajo indicadas.

8 REGISTROS

- Formulario de No conformidad y solicitud de acción (SINDES-FO-GC-008)
- Formulario de quejas, apelaciones y sugerencias (SINDES-FO-GC-018)

9 ANEXOS

N/A