



PROCEDIMIENTO PQ-07

QUEJAS, APELACIONES Y PETICIONES

Ver. 03

	<u>Elaborado por:</u>	<u>Revisado por:</u>	<u>Aprobado por:</u>
Nombre	Ariadne Sánchez	Luis Galeano	Luis Galeano
Fecha	23/05/2024	07/06/2024	07/06/2024

ÍNDICE

1. OBJETIVO
2. ALCANCE
3. REFERENCIAS
4. DEFINICIONES
5. DESCRIPCIÓN
6. MODIFICACIONES
7. FORMATOS

1. OBJETIVO

Establecer de manera sistemática y ordenada un procedimiento para recibir, evaluar, y tomar decisiones acerca de las quejas, apelaciones y peticiones interpuestas por los usuarios de ASIAMBUSINESS DEL ECUADOR S.A., en adelante ASIAM.

2. ALCANCE

El presente procedimiento aplica para todas las quejas, apelaciones y peticiones interpuestas por usuarios de ASIAM, de los servicios que conforman el Sistema de Gestión Integrado de las normas ISO/IEC 17065 vigente y ISO/IEC 17020 vigente.

3. REFERENCIAS

- ISO/IEC 17065 vigente, Evaluación de la conformidad. Requisitos para organismos que certifican productos, procesos y servicios.
- ISO/IEC 17020 vigente, Evaluación de la conformidad – Requisitos para el funcionamiento de diferentes tipos de organismos que realizan inspección.
- ISO/IEC 17000 Vigente, Evaluación de la conformidad — Vocabulario y principios generales.
- ISO 10002 Vigente Gestión de la calidad. Satisfacción del cliente. Directrices para el tratamiento de las quejas en las organizaciones.

4. DEFINICIONES

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.

Disputa: Diferencia entre el solicitante, proveedor y ASIAM no constituye una apelación.

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.

Petición: Expresión de insatisfacción, diferente de la queja y apelación, presentada por organismo de acreditación, relacionada con las actividades de dicho organismo, para la que espera una respuesta.

5. DESCRIPCIÓN

ASIAM asegura la planificación, diseño y desarrollo del proceso de tratamiento de las quejas, apelaciones y peticiones, se lleva a cabo para mantener e incrementar la satisfacción del cliente. El proceso de tratamiento de las quejas, apelaciones y peticiones se ilustra en la siguiente imagen:



5.1. RECEPCIÓN DE LAS QUEJAS, APELACIONES Y PETICIONES

La información sobre los procedimientos para el tratamiento de quejas, apelación y petición se mantiene disponible al público en la página Web de ASIAM y se pone a disposición según solicitud.

El usuario puede acceder a realizar sus quejas, apelaciones y peticiones de la siguiente forma:

Correo Electrónico: En este caso se debe registrar en el formato de recepción y tratamiento de queja, apelaciones y peticiones, por personal de ASIAM.

Página: En la página www.asiaminspector.com se dispone de un módulo donde el cliente podrá interponer sus quejas, apelaciones y peticiones, adicionalmente, se encuentra disponible el procedimiento de quejas, apelaciones y peticiones para la consulta y conocimiento de los clientes.

Carta: Por medio de una carta enviada a las instalaciones de ASIAM.

El organismo enviará confirmación a través de correo electrónico de la recepción de la queja, apelación o petición (Según corresponda).

Para el caso de las apelaciones, únicamente se recibirán por medio de una solicitud formal con evidencia de justificación de la apelación.

Toda queja, apelación y petición se le asigna un número de consecutivo, el cual se realizará de la siguiente forma en el formato FQ-15 Quejas, apelaciones y peticiones:

- **##-XX**
- **##:** Numero de Consecutivo
- **XX:** Los dos últimos dígitos del año

Ejemplo: 01-22

El tiempo máximo para que un usuario presente **quejas o apelaciones** del servicio, es después de 5 días hábiles contados a partir del día después de conocida la decisión motivo de la queja o apelación y una vez receptada, ASIAM cuenta con un tiempo máximo de 15 días hábiles contados desde la notificación de recepción al cliente, para proporcionar una respuesta a la misma.

5.2 INVESTIGACIÓN DEL EVENTO QUE ORIGINÓ LA QUEJA, APELACIÓN O PETICIÓN

El área de calidad realiza la verificación de la información relacionada con respecto a la queja, apelación o petición, específicamente se verifica que:

- La apelación haya sido puesta en los tiempos estipulados por ASIAM.
- Contenga información real y acorde al servicio prestado.

- Que el recurso interpuesto refiera a actividades de ASIAM.
- En caso de requerirse, cuente con los soportes de las afirmaciones que se hagan en la misma. Por ejemplo, que, en caso de hacerse una queja sobre un certificado, se haga llegar el documento correspondiente.
- Si la queja o petición es interpuesta por una persona natural o jurídica distinta de la que recibió el servicio de evaluación, se debe comunicar al cliente el objeto de la queja o recurso interpuesto. ASIAM limita la entrega de la información requerida a una autorización por escrita del cliente, con la finalidad de salvaguardar la confidencialidad de la información de este.
- Cuando la información sea requerida por autoridad competente, ASIAM comunicará al cliente respecto de la información solicitada, siempre y cuando no esté prohibido por ley dar aviso de esta actividad al cliente.

El área de calidad realiza una investigación sobre los hechos que pudieron dar lugar a la queja, apelación o petición, en esto se realiza una recolección de la información necesaria, por ejemplo, correos electrónicos, orden de servicio, informes, certificados y cualquier información que sea concerniente a la misma para determinar su viabilidad.

5.3 DEFINIR ACTIVIDADES PARA LA SOLUCIÓN

Para que el personal de ASIAM participe en la resolución de una queja, apelación o petición, deberá cumplir lo siguiente:

- Completar y aprobar el curso “PROCEDIMIENTO PQ-07 QUEJAS, APELACIONES Y PETICIONES”, el cual abarca los conceptos dictaminados en el presente procedimiento, mismo que se encuentra albergado en la plataforma LearnPress.
- Contar con la función “Brindar soporte en el tratamiento y resolución de las quejas, apelaciones o peticiones interpuestos al organismo” referenciada en su autorización. Adicional, en dicha función se podrá añadir el texto “cuando se lo requiera”, dependiendo el cargo de la persona a autorizar y las necesidades del principal responsable de la resolución de las quejas, apelaciones o peticiones.

5.3.1. SOLUCIÓN DE QUEJAS O PETICIONES

El área de calidad en conjunto con el personal operativo autorizado define las actividades para dar solución a la misma, asignando actividades, responsables de ejecución y fecha límite de entrega. En caso de aplicar, se comunicará con el cliente el plan de acción a tomar para la solución de la queja o petición manifestada.

El tratamiento de las quejas deberá realizarse con personal diferente de quien haya sido objeto de la queja.

5.3.2. SOLUCIÓN DE APELACIÓN

En caso de apelación, la responsable de Calidad en conjunto con el personal operativo autorizado nombrará el personal de la organización que hará parte del grupo que se encargará de darle el tratamiento a la misma, este deberá ser diferente del personal que realice el servicio. Las investigaciones y decisiones relativas a las apelaciones no deben dar lugar a ninguna acción discriminatoria.

Para la solución de la apelación el personal delegado debe contemplar toda la información descrita por el usuario y analizar la misma con los registros de las actividades de selección, determinación y revisión que tenga ASIAM, para definir el plan de actividades que se deben implementar y así brindar una solución a la apelación interpuesta.

En caso de que exista una apelación considerada viable se debe realizar la correspondiente acción correctiva.

Para la investigación y solución de las apelaciones, el personal no debe estar involucrado en el proceso. Por esta razón, ASIAM define que el personal requerido para dicha gestión no es necesario que cuente con contratación previa a la apelación interpuesta, por lo tanto, en caso de no contar con un experto en el producto que se interponga la apelación, se realiza la contratación exclusiva para el proceso de apelación.

El profesional seleccionado debe cumplir y demostrar el conocimiento validado con experiencia en el producto y reglamento requerido, dicho proceso se debe realizar garantizando el cumplimiento de los tiempos de respuestas de la apelación.

IMPORTANTE: Para garantizar que no exista un conflicto de intereses, el personal (incluyendo aquel que actúa con capacidad directivo) que ha suministrado consultoría a un cliente o ha sido empleado de un cliente, no debe ser tomado en cuenta para revisar ni

aprobar la resolución de una queja, petición o apelación para dicho cliente durante los siguientes dos años posteriores a la terminación de la consultaría o de la relación laboral.

5.4 RESPUESTA DE LA QUEJA, APELACIÓN O PETICIÓN:

Los pasos de respuesta para las quejas, apelaciones y peticiones son los siguientes:

INTERPOSICIÓN DEL RECURSO	COMUNICACIÓN DE LA RECEPCIÓN	COMUNICACIÓN DE LA VALIDEZ	COMUNICACIÓN DE LAS ACCIONES	RESPUESTA DEFINITIVA
El usuario interpone la queja, apelación o petición	Acuse de recibido después de recepción de la queja, apelación o petición	Se evalúa su validez y se comunica después de la recepción de la queja, apelación o petición	Los tiempos dependen de las acciones propuestas	Se comunica al cliente la decisión y se realiza el cierre.

5.5 CIERRE, COMUNICACIÓN Y SEGUIMIENTO

Siempre que sea posible el organismo comunicará formalmente la respuesta al cliente, finalización del proceso, contados a partir de la recepción del recurso, las quejas, apelaciones o peticiones podrán ser respondidas por correo electrónico o correo certificado según lo defina ASIAM.

5.5.1 CIERRE DE QUEJAS O PETICIONES

El área de calidad realiza el seguimiento del plan de acción establecido para la solución de la queja, una vez terminada se comunica con el cliente la solución realizada y se constata que esta haya sido acorde a lo solicitado.

5.5.2 CIERRE DE APELACIONES

Así mismo para el caso de las apelaciones se comunica al cliente la respuesta dada por medio escrito, en esta se justificará la decisión tomada por ASIAM.

Todos los pasos del tratamiento de las quejas y apelaciones se deja registro en el formato FQ-16 Control de Quejas, Apelaciones y Peticiones.

5.6 RETROALIMENTACIÓN DE LOS CLIENTES

Con el fin de contar con una retroalimentación adicional por parte de los clientes, desde el área de calidad con apoyo de área comercial de ser necesario, se realizarán encuestas de satisfacción al cliente de manera anual, comprendiendo los casos de certificación e inspección de productos (según corresponda) de los 12 meses posteriores al periodo de tiempo contemplado en las encuestas de satisfacción al cliente que anteceden. Para el desarrollo de las mismas, se hará uso de cualquier medio tecnológico, pudiendo darse por teléfono, correo electrónico, o cualquier otra plataforma disponible para ASIAM.

Se procederá a la tabulación, compilación y análisis del instrumento aplicado, con el objetivo de identificar y aplicar de ser necesario el procedimiento PQ-05 Acciones correctivas y preventivas, a que tenga lugar de acuerdo con el resultado del informe de medición de la satisfacción del cliente.

6. MODIFICACIONES

VERSIÓN /FECHA	MODIFICACIÓN REALIZADA
00 01/08/2022	El actual procedimiento reemplaza y anula a los procedimientos P08 – Quejas y apelaciones Rev. 11 referente a la norma ISO/IEC 17020 vigente y CP P08 – Quejas y apelaciones referente a la norma ISO/IEC 17065 vigente.
01 15/01/2024	En el numeral 5.1 RECEPCIÓN DE LAS QUEJAS, APELACIONES Y PETICIONES Se modifica el texto “El tiempo máximo para que un usuario presente <u>apelaciones</u> del servicio, es después de 5 días hábiles contados a partir del día después de conocida la decisión motivo de la apelación.” Por el texto “El tiempo máximo para que un usuario presente <u>quejas o apelaciones</u> del servicio, es después de 5 días hábiles contados a partir del día después de conocida la decisión motivo de la queja o apelación y una vez receptada, ASIAM cuenta con un tiempo máximo de 15 días hábiles contados desde la notificación de recepción al cliente, para proporcionar una respuesta a la misma.” En el numeral 5.6 RETROALIMENTACIÓN DE LOS CLIENTES Se modifica el texto “Con el fin de contar con una retroalimentación adicional por parte de los clientes, desde el área de calidad con apoyo de área comercial de ser necesario, al finalizar cada semestre del año se realizará encuestas haciendo uso de

	cualquier medio tecnológico, pudiendo darse por teléfono, correo electrónico, o cualquier otra plataforma disponible para ASIAM.” Por el texto “Con el fin de contar con una retroalimentación adicional por parte de los clientes, desde el área de calidad con apoyo de área comercial de ser necesario, se realizarán encuestas de satisfacción al cliente de manera anual, comprendiendo los casos de certificación e inspección de productos (según corresponda) de los 12 meses posteriores al periodo de tiempo contemplado en las encuestas de satisfacción al cliente que anteceden. Para el desarrollo de las mismas, se hará uso de cualquier medio tecnológico, pudiendo darse por teléfono, correo electrónico, o cualquier otra plataforma disponible para ASIAM.”
02 28/03/2024	En el numeral 5.3 DEFINIR ACTIVIDADES PARA LA SOLUCIÓN, se añade el texto: “IMPORTANTE: Para garantizar que no exista un conflicto de intereses, el personal (incluyendo aquel que actúa con capacidad directivo) que ha suministrado consultoría a un cliente o ha sido empleado de un cliente, no debe ser tomado en cuenta para revisar ni aprobar la resolución de una queja, petición o apelación para dicho cliente durante los siguientes dos años posteriores a la terminación de la consultoría o de la relación laboral.” En el apartado 5.5.3. APELACIONES, se actualiza el formato: “FQ-16 Control de Quejas y Apelaciones” Por: “FQ-16 Control de Quejas, Apelaciones y Peticiones “
03 07/06/2024	En el sección 5.3 DEFINIR ACTIVIDADES PARA LA SOLUCIÓN se realizaron los siguientes cambios: Se añade el texto: Para que el personal de ASIAM participe en la resolución de una queja, apelación o petición, deberá cumplir lo siguiente: • Completar y aprobar el curso “PROCEDIMIENTO PQ-07 QUEJAS, APELACIONES Y PETICIONES”, el cual abarca los conceptos dictaminados en el presente procedimiento, mismo que se encuentra albergado en la plataforma LearnPress. • Contar con la función “Brindar soporte en el tratamiento y resolución de las quejas, apelaciones o peticiones interpuestos al organismo” referenciada en su autorización. Adicional, en dicha función se podrá añadir el texto “cuando se lo requiera”, dependiendo el cargo de la persona a autorizar y las necesidades del principal responsable de la resolución de las quejas, apelaciones o peticiones.

	En el numeral 5.3.1 SOLUCIÓN DE QUEJAS O PETICIONES Y 5.3.2. SOLUCIÓN DE APELACIÓN se añade el texto: “en conjunto con el personal operativo autorizado” En la sección 5.5. SEGUIMIENTO, CIERRE Y COMUNICACIÓN se cambia el titulo por 5.5 CIERRE, COMUNICACIÓN Y SEGUIMIENTO Se elimina el numeral: 5.5.1 SEGUIMIENTO DEL PROCESO DE TRATAMIENTO DE LAS QUEJAS, APELACIONES O PETICIONES Quando existan quejas, apelaciones o peticiones se realiza una estadística de estas, de forma trimestral, con el fin de identificar tendencias o situaciones repetitivas para la toma de acciones y de ser necesario de acuerdo con el procedimiento PQ-05 Acciones correctivas y preventiva. Cambia de numeral a: 5.1.1 CIERRE DE QUEJAS O PETICIONES 5.5.2 CIERRE DE APELACIONES
--	---

7. FORMATOS

- FQ-15 Quejas, Apelaciones y Peticiones.
- FQ-16 Control de Quejas, Apelaciones y Peticiones.