



# PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES

**SVRT-PR-SGC-05**  
**Revisión: 03**  
**16 julio 2021**

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
<b>Gabriel Vinuesa</b> <b>LÍDER DE CONTROL DE CALIDAD</b>  <b>Firma:</b>	<b>Fabián Chávez</b> <b>GERENTE GENERAL</b>  <b>Firma:</b>	<b>Fabián Chávez</b> <b>GERENTE GENERAL</b>  <b>Firma:</b>

Dirección: Urbanización Los Bohíos de Capelo, calle Los Pinos No. 38 y Los Cedros  
 Teléfonos: (593-2)3-880118 / (593-2)3-880091 Código Postal 171101  
 Web: [www.severteec.com](http://www.severteec.com) E-mail: [info@severteec.com](mailto:info@severteec.com)

## CONTENIDO

1. PROPÓSITO.....	3
2. ALCANCE.....	3
3. REFERENCIAS.....	3
4. DEFINICIONES .....	3
5. RESPONSABILIDADES .....	3
6. PROCEDIMIENTO.....	4
6.1 Recepción de quejas y/o apelaciones .....	4
6.2 Metodología de quejas .....	4
6.2.1 Análisis de la queja.....	4
6.2.2 Investigación de la queja .....	5
6.2.3 Respuesta a la queja .....	5
6.3 Metodología de apelaciones .....	6
6.2.1 Investigación de la apelación .....	6
6.2.2 Respuesta a la apelación.....	6
6.4 Seguimiento de la queja y/o apelación .....	6
6.5 Objetividad del cierre de la queja y/o apelación .....	7
6.6 Confidencialidad.....	7
7. REGISTROS.....	7
8. HISTORIAL DE MODIFICACIONES.....	7
9. ANEXOS .....	7
9.1 Flujograma del procedimiento de quejas y apelaciones.....	8

## 1. PROPÓSITO

Manejar de manera ágil y oportuna una queja o apelación presentada por cualquier parte interesada durante o después del producto y/o servicio. Además de responsabilizarse de todas las decisiones a todos los niveles del proceso de tratamiento de quejas y apelaciones.

## 2. ALCANCE

Aplica al conjunto de actividades secuenciales de todos los procesos hasta la entrega final del producto y/o servicio brindado por **Severteec Cía. Ltda.**

## 3. REFERENCIAS

**Norma Técnica Ecuatoriana INEN ISO/IEC 17020:2013:** Evaluación de la conformidad – Requisitos para el funcionamiento de diferentes tipos de organismos que realizan inspección.

## 4. DEFINICIONES

- **Queja:** expresión de insatisfacción presentada por una persona u organización a un organismo de inspección, relacionada con las actividades de dicho organismo.
- **Apelación:** Es un mecanismo mediante el cual la parte interesada objeta cualquier decisión o acción de **Severteec Cía. Ltda.**, respecto a los resultados de un servicio o los resultados de un reporte.
- **Estado grave:** es toda queja, reclamo o apelación que puede trascender a una instancia superior.
- **Parte interesada:** llámese a los clientes a los que se les brinda los servicios o a terceros.

## 5. RESPONSABILIDADES

### Gerente general

- Revisar y aprobar el presente documento.
- Conocer toda queja o apelación y la respuesta de ellas.
- Revisar y dar trámite a quejas en estado grave.

### Líder de control de calidad

- Elaborar, revisar y socializar el presente documento.
- Velar que se ejecuten todas las acciones establecidas en este procedimiento.
- Velar que el presente documento esté disponible en la página web de **Severteec Cía. Ltda.**
- Reunir y verifica toda la información necesaria para validar la quela o apelación.
- Registrar y monitorear que se tomen las acciones necesarias para levantar una queja o apelación.
- Presentar informes del progreso y del resultado del tratamiento de la queja de la apelación al gerente general y a quien la haya presentado.
- Notificar formalmente la finalización del proceso de la queja o apelación al gerente general y a quien la haya presentado.

## Líderes departamentales

- Receptar, tramitar e informar la queja o apelación según disposición y análisis del líder de control de calidad.
- Apoyar al líder del control de calidad en solución a la queja o apelaciones que procede.
- Formar parte (de ser el caso) de la toma de decisiones o revisiones de una queja o apelación que proceda.

## Personal involucrado

- Receptar e informar la queja o apelación según disposición y análisis del líder de control de calidad.
- Formar parte (de ser el caso) de la toma de decisiones o revisiones de una queja o apelación que proceda.

## 6. PROCEDIMIENTO

Este procedimiento se encuentra disponible para cualquier parte interesada que lo solicite en la página web de **Severteec Cía. Ltda.**, [www.severteec.com](http://www.severteec.com).

**Severteec Cía. Ltda.**, se hace responsable de las decisiones a todos los niveles del proceso de tratamiento de una queja y/o apelación, desde la recepción hasta el seguimiento.

La gestión de las quejas y/o apelaciones deberá seguir la siguiente metodología:

### 6.1 Recepción de quejas y/o apelaciones

Las quejas y/o apelaciones pueden ser recibidas de manera verbal, por e-mail, escrito, por teléfono o página web por cualquier personal de **Severteec Cía. Ltda.**, las cuales se registraran internamente siempre que sea posible.

Todas las quejas y/o apelaciones se direccionan al Líder de Control de Calidad (**LCC**), quién previo al conocimiento del Gerente General (**GG**) las procesa según nuestro procedimiento.

Toda queja proveniente de cualquier parte interesada debe ser registrada y tramitada utilizando el formato de *Atención de quejas apelaciones SVRT-FOR-SGC-06*, que se encuentra también disponible en la página web.

Al llenar la razón de la queja o apelación es muy importante ser específico e incluir todo el detalle que solicite el formato de *Atención de quejas apelaciones SVRT-FOR-SGC-06*.

### 6.2 Metodología de quejas

#### 6.2.1 Análisis de la queja

Una vez receptada la queja, el **LCC** deberá comunicar o notificar al remitente que la queja ha sido recibida y que se gestionará conforme nuestro procedimiento para el trato de quejas.

Además, se aprovechará para pedir más elementos de juicio que permita realizar una investigación más objetiva de la queja.

El **LCC**, determinará si la queja emitida por la parte interesada procede o, si es únicamente un comentario sobre la apreciación del servicio.

En el caso de que se determine como una queja, **Severteec Cía. Ltda.**, le dará el seguimiento correspondiente.

En el caso de que, realizadas las averiguaciones adicionales pertinentes, se determine que no procede como una queja, el **LCC** se comunicará con el remitente de la queja, mediante correo electrónico u oficio, para comunicarle la decisión, indicando las razones por las cuales no se gestionó la queja, esto en un plazo no mayor a 15 días;

- Si el remitente de la queja está de acuerdo, el caso se cierra.
- Si el remitente de la queja no está de acuerdo, y presenta más argumentos para su queja, el caso será transferido al Gerente General, para su respetiva evaluación y disposiciones al respecto.

Cuando sea posible, el **LCC** deberá mantener informada a la parte interesada, sobre el avance del proceso de atención de la queja.

## 6.2.2 Investigación de la queja

El **LCC** evaluará la queja recibida con apoyo del **GG** y solicitará toda la información posible sobre la misma. Mediante reuniones con las personas del área involucrada y de ser posible con la parte interesada, se encontrará la mejor alternativa para dar la mejor solución posible.

Para realizar el análisis de la queja se lo hará con el formato *Atención de quejas apelaciones SVRT-FOR-SGC-06*, donde se analizará el caso y se determinará las soluciones apropiadas y los resultados se guardarán en la carpeta correspondiente.

Las decisiones finales serán el resultado de un proceso realizado por una o varias personas que no hayan participado en las actividades de inspección que dio origen a la misma.

Las quejas, de las partes interesadas son tomadas como No Conformidades en el **SGC**, y deberán ser registradas en el *Formato de acciones correctivas y preventivas SVRT-FOR-SGC-07*, registro que incluye el tipo de acción (correctiva/ preventiva) que se llevará a cabo para cerrar la no conformidad según el *Procedimiento de acciones correctivas y preventivas SVRT-PR-SGC-06*.

## 6.2.3 Respuesta a la queja

El **LCC** o, a la persona encargada de la solución de la queja, le corresponde asegurarse que las quejas sean resueltas en un plazo no mayor a 15 días hábiles, contados a partir de la recepción de la queja por parte de la parte interesada. El **LCC** notificará al a la parte interesada mediante correo u oficio los resultados de la queja.

## 6.3 Metodología de apelaciones

### 6.2.1 Investigación de la apelación

El **LCC** evaluará la apelación recibida con apoyo del **GG** y solicitará toda la información posible sobre la misma. Luego, mediante reuniones con las personas del área involucrada y de ser posible con la parte interesada, se encontrará la mejor alternativa y solución.

Para realizar el análisis de la apelación se lo hará con el formato *Atención de quejas apelaciones SVRT-FOR-SGC-06*, donde se analizará el caso y se determinará las soluciones apropiadas y los resultados se guardarán en la carpeta correspondiente<sup>1</sup>.

Las decisiones finales serán el resultado de un proceso realizado por una o varias personas que no hayan participado en la inspección que dio origen a la misma.

Las apelaciones de las partes interesadas son tomadas como No Conformidades en el **SGC**, y deberán ser registradas en el *Formato de acciones correctivas y preventivas SVRT-FOR-SGC-07*, registro que incluye el tipo de acción (preventiva/correctiva) que se llevará a cabo para cerrar la no conformidad según el *Procedimiento de acciones correctivas y preventivas SVRT-PR-SGC-06*.

### 6.2.2 Respuesta a la apelación

El **LCC** o, a la persona encargada de la solución de la apelación, le corresponde asegurarse que la misma sea resuelta en un plazo no mayor a 15 días hábiles, contados a partir de la recepción de la apelación emitida por parte de la parte interesada.

El **LCC** notificará a la parte interesada mediante correo u oficio los resultados de la misma.

## 6.4 Seguimiento de la queja y/o apelación

El proceso completo de una queja o apelación desde la recepción de la insatisfacción por parte de la parte interesada hasta la definición de las acciones para solucionar el problema no durará más de 15 días hábiles, seguido de esto, se realizará una retroalimentación a la parte interesada indicándole las acciones tomadas para su conocimiento mediante e-mail y/o un oficio firmado por la Gerencia General.

Como parte del seguimiento de las quejas y apelaciones los registros de las mismas serán revisados en la revisión por la dirección.

---

<sup>1</sup> Si el **LCC** al realizar el análisis de causa (es decir reunir y verificar toda la información necesaria para validar la apelación) encuentra causales por las cuales haya que considerar si la apelación no procede, este debe convocar al **GG** y al personal involucrado del área afectada para resolver sobre la procedencia o no de la apelación.

## 6.5 Objetividad del cierre de la queja y/o apelación

La decisión que se presente de la queja o apelación ante el la parte interesada será tomada, revisada y/o aprobada por una o varias que no hayan participado en la actividad de inspección que dio origen a la queja y/o apelación con el fin de no dar lugar a ninguna acción discriminatoria.

## 6.6 Confidencialidad

**Severteec Cía. Ltda.**, mantendrá bajo estricta confidencialidad toda la información o documentación que la parte interesa haya proporcionado en la presentación de la queja y/o apelación.

## 7. REGISTROS

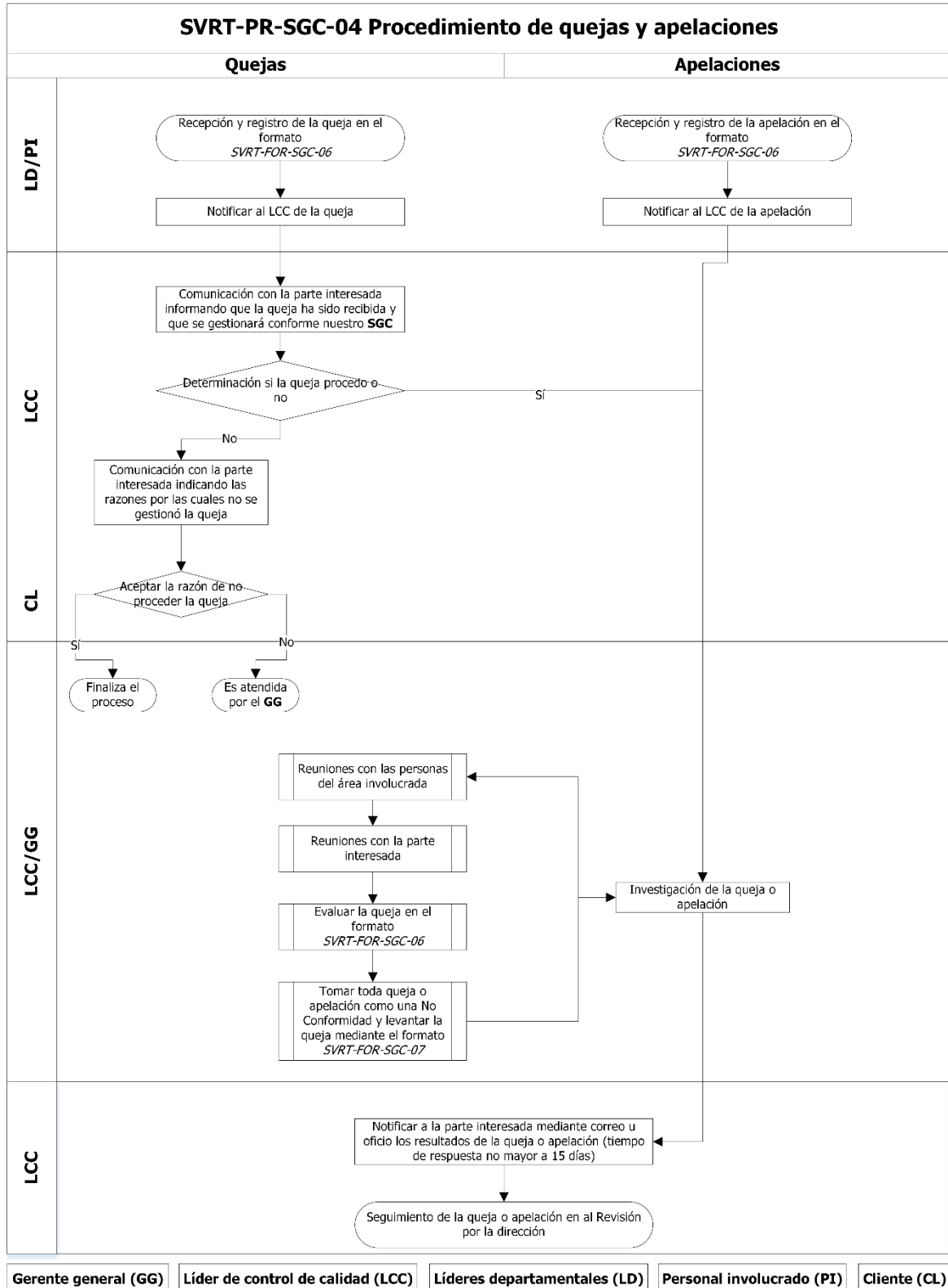
Nombre del Registro de Calidad	Código del Registro	Responsable del archivo	Tiempo Retención	Forma de Archivo
Atención de quejas apelaciones	SVRT-FOR-SGC-06	Líder de Control de Calidad	3 años	Cronológica

## 8. HISTORIAL DE MODIFICACIONES

Revisión	Fecha		Cambios
03	16 julio 2021		REFERENCIAS
Localización del cambio	Adición	Supresión	Contenido modificado
3	x	--	Actualización del criterio general CR GA06 R01 Acreditación de organismos que realizan inspección vigente hasta 2021-11-30

## 9. ANEXOS

## 9.1 Flujograma del procedimiento de quejas y apelaciones



--- fin del documento ---