

AENOR ECUADOR	TRATAMIENTO DE APELACIONES Y QUEJAS	Código: PG/AC/006	
		TIPO DE DOCUMENTO: PROCEDIMIENTO	
		Rev. 05	Página: 1 de 5

ÍNDICE

1. OBJETO
2. ALCANCE
3. DOCUMENTACIÓN PARA CONSULTA Y RELACIONADA
4. DEFINICIONES
5. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD
6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES
7. REGISTROS

REVISIÓN	FECHA APROBACION	DE	MODIFICACIONES
02	24/11/2012		Proceso de Acreditación
03	15/07/2013		Adecuaciones a la sistemática de Control de Documentos (adiciones, eliminación y cambio de actividades)
04	12/12/2014		Adecuaciones a la sistemática de Control de Documentos (adiciones, eliminación y cambio de actividades)
05	20-07-2016		Modificación de documento para cierre de no conformidades de auditoría interna..

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Responsable de calidad	Coordinador Técnico	Coordinador Técnico

AENOR ECUADOR	TRATAMIENTO DE APELACIONES Y QUEJAS	Código: PG/AC/006	
		TIPO DE DOCUMENTO: PROCEDIMIENTO	
		Rev. 05	Página: 2 de 5

1. OBJETO

Este procedimiento define los criterios y lineamientos, para el tratamiento de las quejas y apelaciones que pudieran generarse como resultado del proceso de certificación o inspección.

2. ALCANCE

Aplica a todas las quejas y apelaciones recibidas de los clientes u otras partes interesadas (por ejemplo, entidades licitantes, entidades fiscalizadoras, usuario final del documento, entre otros) respecto de las actividades de certificación de productos e inspección por parte de AENORECUADOR. La palabra **cliente** en el presente procedimiento cubre a todas las partes interesadas.

3. DOCUMENTACION PARA CONSULTA Y RELACIONADA

- PG-AC-002 Tratamiento de no conformidades, acciones correctivas, preventivas y de mejora.
- R-AC-005. Reporte de Gestión de Hallazgos

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. (ISO/IEC 17000:2004).
- **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. (ISO/IEC 17000:2004).

5. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

Toda persona que recibe una queja y apelación debe remitirla al Responsable de Calidad.

- **Personal de AENOR ECUADOR:** Pueden recibir Quejas y Apelaciones. Deben trasladarlas al Responsable de Calidad.

AENORECUADOR	TRATAMIENTO DE APELACIONES Y QUEJAS	Código: PG/AC/006	
		TIPO DE DOCUMENTO: PROCEDIMIENTO	
		Rev. 05	Página: 3 de 5

• **Responsable de Calidad:**

- Gestionar y mantener registros de las Quejas y Apelaciones en las que no se encuentre directamente relacionado.
- Gestionar las Quejas y Apelaciones en las que no se encuentre directamente relacionado y plantear acciones para resolución de la situación presentada.

6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

6.1 Quejas y apelaciones

- 6.1.1** Todas las apelaciones serán analizadas y tratadas de igual manera para todo el que la presente, sin discriminación y con igualdad hacia todas las partes interesadas que pudieran verse afectadas por la apelación presentada.
- 6.1.2** Cualquier cliente o parte afectada que desee presentar una queja deberá enviarla por cualquier medio a AENORECUADOR, siempre que exista la clara identificación de quien la presenta. Cuando una queja se presenta en forma verbal, se solicitará su formalización mediante correo electrónico o documento dirigido a AENORECUADOR, toda la información, documentación, etc. será tratada de forma confidencial.
- 6.1.3** La persona de AENORECUADOR que recibe una queja, entregará la queja documentada al Responsable de Calidad, quien la registrará en el formato R-AC-019 de Recepción de Quejas y Apelaciones, para su posterior análisis en conjunto con el Coordinador Técnico.
- 6.1.4** Se dará a conocer al cliente mediante correo electrónico (u oficio, cuando no se cuente con dirección de correo electrónico), que se ha recibido su queja o apelación y se encuentra en trámite, el resultado del análisis será dado a conocer, por el mismo medio
- 6.1.5** Las decisiones que resuelvan la queja o apelación se tomarán, revisarán y aprobarán por personas que no estén involucradas con las actividades de certificación o inspección relacionadas con la queja o apelación (incluye personal directivo o personal contratado por AENORECUADOR, que no haya proporcionado servicios de consultoría al cliente o haya sido empleado del cliente). Cuando el Responsable de Calidad o Coordinador Técnico se encuentren involucrados en el proceso de Certificación del Producto o Inspección relacionado, se asegurará la imparcialidad de la investigación mediante la participación de un experto técnico de AENORECUADOR independiente e imparcial, diferente del personal que llevo a cabo la certificación o inspección.

AENOR ECUADOR	TRATAMIENTO DE APELACIONES Y QUEJAS	Código: PG/AC/006	
		TIPO DE DOCUMENTO: PROCEDIMIENTO	
		Rev. 05	Página: 4 de 5

6.1.6 El proceso de investigación incluirá una reunión y revisión de todos los registros del proceso de Certificación de Producto o Inspección, verificación de la información reportada con respecto a la normativa y procedimientos correspondientes y cualquier otra fuente de entrada que permita analizar el caso en profundidad.

6.1.7 Una vez concluida la investigación, el Responsable de Calidad determinará si procede o no la queja, o apelación e informará al cliente el resultado de la misma

6.1.8 SI PROCEDE:

- Se informará al cliente, indicando las acciones a tomar, luego del cual comunicará el nuevo resultado de las acciones, se mantendrán los registros correspondientes

6.1.9 SI NO PROCEDE:

a) Se comunica al remitente de la queja mediante correo electrónico u oficio, la decisión, indicando las razones por las que no se acepta la queja, en un plazo no mayor de 15 días:

a.1). Si este está de acuerdo, el caso se cierra.

a.2). Si no está de acuerdo, el caso será llevado al Coordinador Técnico, dependiendo del caso, para su evaluación, procediéndose como en el caso anterior (6.1.6.c)

6.2 Apelaciones

6.2.1 Para el Organismo de Certificación

Estos casos serán atendidos por el Responsable de Calidad y comunicado Coordinador Técnico.

El Responsable de Calidad evalúa la solicitud del cliente y toda la documentación relacionada, elaborará un reporte y decidirá la aceptación o rechazo de la apelación. Esta decisión tiene carácter irrevocable. Cuando la situación lo amerite, el Responsable de Calidad podrá solicitar los servicios de algún experto en el campo; este personal es independiente e imparcial al personal que llevo a cabo la certificación, cuidando de que él o los expertos estén libres de intereses o relaciones con el cliente.

AENORECUADOR	TRATAMIENTO DE APELACIONES Y QUEJAS	Código: PG/AC/006	
		TIPO DE DOCUMENTO: PROCEDIMIENTO	
		Rev. 05	Página: 5 de 5

Una vez tomada la decisión final, el Responsable de Calidad o Coordinador Técnico, de inmediato pondrá en conocimiento del cliente la decisión por escrito.

En caso el cliente no acepte la decisión tomada por AENORECUADOR, podrá apelar una vez y se procederá a la realización de la investigación con personal independiente e imparcial, esta decisión será acogida por AENORECUADOR.

6.2.2 Para el Organismo de Inspección

Serán consideradas apelaciones cuando éstas sean presentadas a AENORECUADOR a través del Representante Legal de la organización que las realiza.

Estos casos serán atendidos directamente por el Responsable de Calidad, quien comunicará al Coordinador Técnico y conjuntamente analizarán el caso y tomarán las acciones necesarias.

6.3 Confidencialidad

La información o documentación que el cliente haya proporcionado a AENORECUADOR para efecto de su queja o apelación, será mantenida bajo estricta confidencialidad.

7. REGISTROS

- R-AC-019 REGISTRO QUEJAS Y APELACIONES
- R-AC-016 REGISTRO DE QUEJAS Y APELACIONES