

Contenido

| | |
|--|---|
| 1. OBJETO | 2 |
| 2. ALCANCE | 2 |
| 3. REFERENCIAS | 2 |
| 4. DEFINICIONES | 2 |
| 5. RESPONSABLES | 2 |
| 6. PROCESO DE QUEJAS APELACIONES Y SUGERENCIAS | 2 |
| 6.1. GENERALIDADES | 3 |
| 6.2. PROCESO | 3 |

PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y RECLAMOS

MG-PR-03 V03

Página 2 de 6

1. OBJETO

Brindar las disposiciones establecidas por la organización, en lo relacionado al tratamiento de las peticiones, quejas, sugerencias y apelaciones relacionadas con los servicios ofrecidos por OINSTECH

2. ALCANCE

El presente procedimiento aplica para todas quejas y apelaciones en adelante relacionadas con los diferentes servicios ofrecidos por OINSTECH desde su presentación y/o radicación, hasta la respectiva respuesta y cierre de la misma.

De igual manera, el procedimiento es aplicable a toda consulta y/o reclamo relacionado con la protección de datos personales

3. REFERENCIAS

NTC/ISO/IEC 17020, Evaluación de la conformidad Requisitos para el funcionamiento de diferentes tipos de organismos que realizan la inspección.

NTC/ ISO/IEC17000:2005 Evaluación de la conformidad. Vocabulario y principios generales.

4. DEFINICIONES

Apelación: Solicitud documentada por el Cliente para reconsiderar las decisiones tomadas por el Organismo con relación al proceso de inspección.

OI: Organismo de inspección

Queja: Expresión de insatisfacción, relativa al servicio brindado o a la imparcialidad del organismo, donde explícita o implícitamente se espera una respuesta o resolución.

Sugerencia: Cualquier recomendación o comentario que sea recibido y cuyo propósito sea la mejora de los servicios o actividades realizadas por el organismo de certificación

5. RESPONSABLES

- **Dirección de calidad:** Recibir e investigar las quejas, apelaciones y sugerencias. Enviar comunicación al cliente sobre la validez de la queja, seguimiento o decisiones tomadas. Decidir sobre las quejas y apelaciones en caso de que el gerente se encuentre inhabilitado.
- **Gerente:** Decidir sobre las quejas y apelaciones.

6. PROCESO DE QUEJAS APELACIONES Y SUGERENCIAS

PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y RECLAMOS

MG-PR-03 V03

Página 3 de 6

6.1. Generalidades

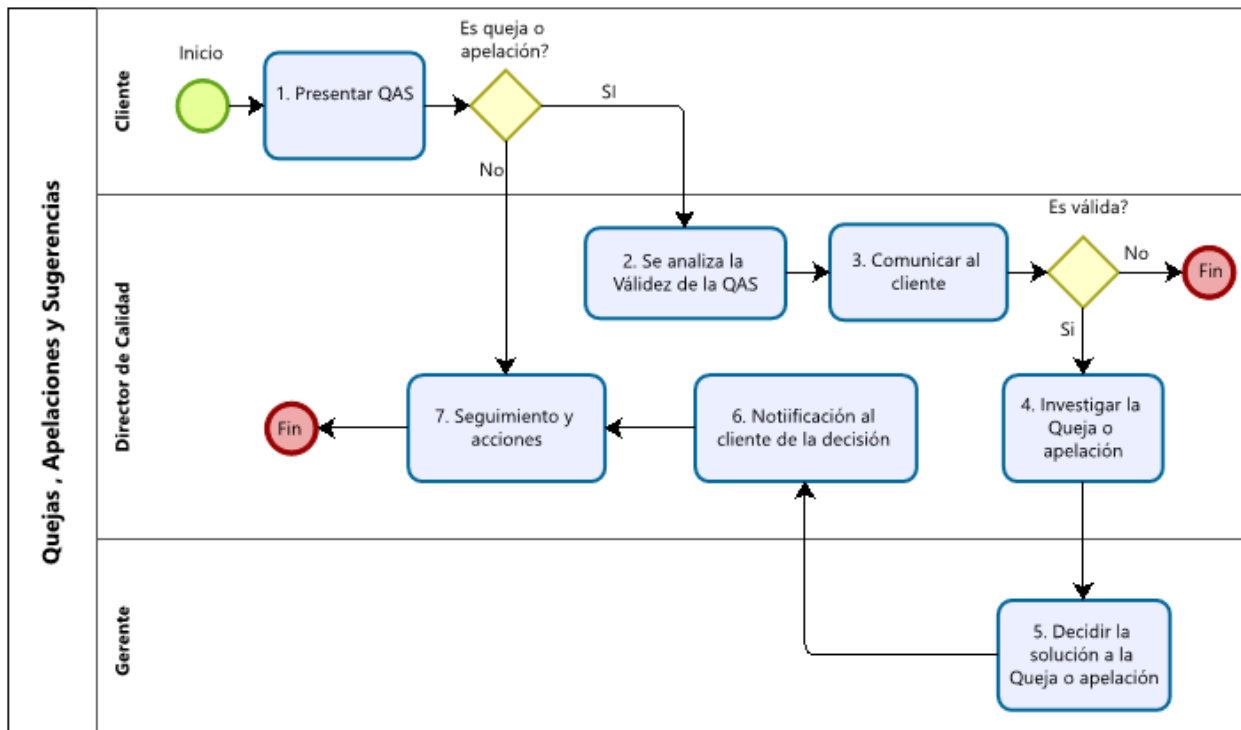
- Este procedimiento estará disponible para consulta de todas las partes interesadas a través de la página web www.oinstec.com
- El organismo es responsable de investigar y reunir toda la información necesaria para dar tratamiento a la queja o apelación, así como de las decisiones tomadas a todos los niveles del proceso.
- Conforme con la política de imparcialidad y el código de ética del Organismo las quejas y apelaciones serán tratadas con total independencia y sin lugar a ninguna acción discriminatoria.
- En el caso de presentarse una queja o apelación relacionada con el proceso de inspección, esta deberá ser tramitada por personas que no estuvieron relacionadas con la inspección inicial. Cuando el Gerente se encuentre inhabilitado, al haber realizado la suplencia del director técnico, la queja o apelación deberá ser resuelta por el director de calidad con apoyo técnico de uno de los inspectores que no participaron en el proceso de inspección sobre el cual se presenta la queja o apelación.

6.2. Proceso

PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y RECLAMOS

MG-PR-03 V03

Página 4 de 6



Powered by
bizagi
Modeler

| Descripción | Responsable | Registro y/o Proced. asociado |
|--|---------------------|-------------------------------|
| <p>1. Presentar (QAS): La queja, apelación o sugerencia (QAS) se debe presentar en medio escrito mediante alguno de los siguientes canales</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Correo electrónico contacto@oinstec.com, ● Formulario disponible en la página web www.oinstec.com <p>Para el caso de apelaciones estas deben ser presentadas en un plazo no mayor a 5 días hábiles a partir de la notificación de la decisión.</p> | Cliente | MG-FPR-03-01 O Email |
| <p>2. Validación: El requerimiento es analizado por el director de calidad quien verifica la validez de la queja, apelación o sugerencia (QAS), revisando que los motivos presentados por el</p> | Director de calidad | MG-FPR-03-02 |

PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y RECLAMOS

MG-PR-03 V03

Página 5 de 6

| | | |
|--|----------------------------|--------------------------------|
| <p>cliente estén relacionados con las actividades del OI, y que esté dentro de los tiempos definidos por el Organismo para el caso de apelaciones. Se recibe la necesidad del cliente, se registra en el MG-FPR-03-02 y se asigna el consecutivo para su trazabilidad.</p> | | |
| <p>3. Comunicación al Cliente: Si la queja es válida se envía acuso de recibo al cliente indicando el consecutivo de la solicitud para su trazabilidad en un tiempo no mayor a 5 días hábiles a partir de la presentación de la queja.</p> <p>En el caso de que la queja o apelación no sea válida, se procede con la respuesta al cliente indicando el motivo de la no aceptación en un plazo no mayor a 5 días hábiles.bv</p> | <p>Director de calidad</p> | <p>Email o Carta</p> |
| <p>4. Investigación:</p> <p>El director de calidad es el responsable de reunir la información necesaria sobre la queja o apelación. En el caso de presentarse una queja o apelación relacionada con el proceso de inspección, esta deberá ser tramitada por personas que no estuvieron relacionadas con la inspección inicial. Para la investigación de la queja o apelación podrá recurrir al personal de inspección que no ha participado en el proceso sobre el cual se presenta la queja o apelación asegurando la independencia e imparcialidad.</p> | <p>Director de calidad</p> | <p>Email o Carta</p> |
| <p>5. Decisión: Una vez se tengan las conclusiones de la investigación, se toma la decisión sobre la queja o apelación. La decisión debe ser tomada por personas que no han participado en las actividades de inspección que dieron origen a la queja o apelación. Si el Gerente se encuentra inhabilitado el director de calidad decide sobre la queja o apelación.</p> | <p>Gerente</p> | <p>Email</p> |
| <p>6. Notificación: Se debe notificar la decisión al cliente o a quien presente la queja o apelación, a más tardar 15 días hábiles a partir del acuso de recibo. En caso de no poder resolver la queja o apelación antes de 15 días hábiles se deberá enviar</p> | <p>Dir. Calidad</p> | <p>Email. MG-FPR-03-02</p> |

PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y RECLAMOS

MG-PR-03 V03

Página 6 de 6

| | | |
|--|----------------------------|-------------------------------|
| <p>comunicación de progreso al cliente hasta el cierre de la queja o apelación.</p> <p>Solicitar al cliente la confirmación de lectura de la decisión a la queja o apelación, en caso de no obtener respuesta confirmar telefónicamente y dejar registro en el MG-FPR-03-02</p> | | |
| <p>7. Seguimiento y acciones:</p> <p>El director de calidad realiza seguimiento a la implementación de las acciones propuestas para el cierre de la queja o apelación. Para las apelaciones favorables al cliente y para todas las quejas se deberá implementar acción correctiva conforme el procedimiento definido. Para las sugerencias o recomendaciones del cliente se toman las acciones de mejora de acuerdo con el MG-PR-04</p> | <p>Director de calidad</p> | <p>Email o Carta MG-PR-04</p> |

| Responsable | Versión del documento | Vigente desde |
|---------------------|-----------------------|---------------|
| Director de Calidad | 03 | 2024-08-05 |

| Control de cambios en el documento | |
|------------------------------------|--|
| Causa del cambio | <ul style="list-style-type: none"> • Cambio realizado a Versión 02 (2)024-08-05 |
| Auditoría externa | <ul style="list-style-type: none"> • Se aclara en el numeral 6.2 literal 3 que la comunicación es el acuso de recibo al cliente. |
| Causa del cambio | <ul style="list-style-type: none"> • Cambio realizado a Versión 01 (2021-07-15) |
| Auditoría interna | <ul style="list-style-type: none"> • En numeral 5 y 6 Se cambia responsabilidad de decir las apelaciones del director al gerente por posible presencia de conflictos de interés. Se aclara responsabilidad del director de calidad de decidir las quejas o apelaciones en caso de conflictos de interés del gerente, Se incluye en la investigación de la queja la posibilidad de recurrir al personal de inspección no ha participado en el proceso que se está apelando o sobre el cual se presenta la queja. |

| Elaborado por | Revisado por | Aprobado por |
|---------------------|------------------|------------------|
| Director de Calidad | Director Técnico | Gerente General. |