

	<b>VERYGLOBE Cía. Ltda.</b>	Versión: 3
	ÁREA DE CALIDAD NTE INEN ISO/IEC 17020:2013	Código: VG-P-38
<b>PROCEDIMIENTO PARA ATENDER QUEJAS O RECLAMOS</b>		

**PROCEDIMIENTO PARA ATENDER  
QUEJAS O RECLAMOS  
(VG-P-38)**

<b>Modifica:</b> S. Aguilar	<b>Revisa:</b> Ing. M. Gavilánez	<b>Aprueba:</b> Ing. M. Gavilánez
<b>Fecha:</b> 2015-10-16	<b>Fecha:</b> 2015-10-16	

	<b>VERYGLOBE Cía. Ltda.</b>	Versión: 3
	ÁREA DE CALIDAD NTE INEN ISO/IEC 17020:2013	Código: VG-P-38
<b>PROCEDIMIENTO PARA ATENDER QUEJAS O RECLAMOS</b>		

## INDICE

INDICE.....	2
1. OBJETO .....	3
2. ALCANCE.....	3
3. DEFINICIONES.....	3
4. RESPONSABILIDADES.....	3
5. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO .....	4
6. REFERENCIAS.....	7
7. ANEXOS .....	7
8. REGISTRO DE CAMBIOS DEL DOCUMENTO.....	8

COPIA CONTROLADA

	<b>VERYGLOBE Cía. Ltda.</b>	Versión: 3
	ÁREA DE CALIDAD NTE INEN ISO/IEC 17020:2013	Código: VG-P-38
<b>PROCEDIMIENTO PARA ATENDER QUEJAS O RECLAMOS</b>		

<b>Modifica:</b> S. Aguilar	<b>Revisa:</b> Ing. M. Gavilánez	<b>Aprueba:</b> Ing. M. Gavilánez
<b>Fecha:</b> 2015-10-16	<b>Fecha:</b> 2015-10-16	

## 1. OBJETO

Establecer el procedimiento a seguir para atender las quejas o reclamos que el Organismo de Inspección VERYGLOBE, reciba principalmente de sus clientes u otras partes, respecto de algún servicio u otras actividades que haya prestado.

## 2. ALCANCE

Desde la detección del reclamo (incluidas quejas, reclamos de clientes), determinación de la causa, implementación de las acciones correctivas necesarias y evaluación de la efectividad de las acciones emprendidas. Aplica a los requerimientos del Organismo de Inspección VERYGLOBE.

Aplica para todos los procedimientos realizados por Veryglobe Cía. Ltda. En la ejecución de sus actividades. Los reclamos serán presentados principalmente por los clientes de Veryglobe Cía. Ltda.

## 3. DEFINICIONES

- 3.1. **Acción Preventiva:** Acción tomada para prevenir la causa de un reclamo potencial u otra situación potencialmente indeseable.
- 3.2. **Acción Correctiva:** Acción tomada para eliminar la causa del reclamo u otra situación indeseable.
- 3.3. **Reclamo:** Señal hecha en un escrito, que sirve para remitir al lector a otro punto de la obra en el que generalmente se ofrece una explicación o alguna información complementaria.

## 4. RESPONSABILIDADES

El Representante de Calidad es el responsable de hacer cumplir este procedimiento. Cualquier modificación del mismo lo realizará el Responsable de Calidad con la aprobación de la alta Gerencia.

	<b>VERYGLOBE Cía. Ltda.</b>	Versión: 3
	ÁREA DE CALIDAD NTE INEN ISO/IEC 17020:2013	Código: VG-P-38
PROCEDIMIENTO PARA ATENDER QUEJAS O RECLAMOS		

## 5. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

**5.1.** Las quejas o reclamos se pueden presentar de manera escrita, ya sea mediante correo electrónico, adjuntando una nota formal o mediante la entrega personal de un documento escrito en las oficinas de Veryglobe Cia. Ltda., en días y horas laborables.

***Nota:** A través de la pagina web de Veryglobe se encuentra disponible el formulario de Reclamos y Apelaciones (VG-P-RH-38), el cual podría ser utilizado para presentar el reclamo si así lo considera la persona que desea presentar un reclamo, llenando la parte correspondiente al cliente y/o remitente del reclamo.*

**5.2.** Si la queja o reclamo se presenta mediante correo electrónico, el Representante de Calidad o el Gerente deberá responder acusando el recibido e imprimir el correo como evidencia de la fecha de recepción de la queja o reclamo; si se hace personalmente en las oficinas de Veryglobe se deberá anotar la fecha, hora y firmar un recibido para la respectiva constancia de la recepción.

**5.3.** El Representante de Calidad recibirá la queja, si no ha sido presentada en el formato establecido, la misma será registrada en el formulario de Reclamos y Apelaciones (VG-P-RH-38) para su registro y seguimiento; se le asignará un número en orden secuencial de recepción asignando el siguiente número de registro: año - consecutivo (ejemplo 2015-001); se tomará una copia para archivarla en el expediente de control de quejas y se trasladará al Gerente.

**5.4.** El Representante de Calidad será el responsable del registro de reclamos y será el responsable del registro desde la presentación hasta la solución o resultado final.

***Nota:** En caso de que el Representante de Calidad se encuentre ausente, las quejas se canalizarán directamente a la Dirección.*

**5.5.** Una vez recibida la queja, el Gerente en conjunto con el Representante de Calidad procederán a efectuar la revisión de la queja, la validarán y determinarán si la queja procede o no.

***Nota:** Toda queja será revisada y analizada tomando en cuenta que las investigaciones y decisiones no darán lugar a un trato discriminatorio a quien emite la queja.*

**5.6.** Si la queja no procediera por falta de fundamento, se rechazará y se informará por escrito al interesado indicándole los motivos del rechazo.

	<b>VERYGLOBE Cía. Ltda.</b>	Versión: 3
	ÁREA DE CALIDAD NTE INEN ISO/IEC 17020:2013	Código: VG-P-38
<b>PROCEDIMIENTO PARA ATENDER QUEJAS O RECLAMOS</b>		

Esta comunicación se la deberá hacer en el menor tiempo posible, ya sea vía correo electrónico o de manera física escrita.

*Nota: En el proceso de investigación de la queja, los datos serán resguardados de forma confidencial, hasta que se compruebe su admisibilidad.*

Si la queja procediere se realizará lo siguiente:

**5.7.** Se comunicará al remitente, vía correo electrónico, que su queja ha sido admitida, que la misma será tratada y que se lo mantendrá informado al respecto.

**5.8.** La queja deberá ser tratada por personal diferente al relacionado con la queja. Así, si la queja corresponde a una inspección, esta será tratada por un inspector que no haya participado en dicha inspección; si Calidad es el área involucrada en la queja, la Dirección será quien se encargue de dar el tratamiento respectivo.

**5.9.** Todos los reclamos recibidos serán contestados en el menor tiempo posible y direccionados al remitente. Toda la investigación y el progreso del tratamiento de la queja será comunicado al interesado y el resultado final de su tratamiento será comunicado de manera escrita y formal ya sea mediante correo electrónico y/o documento escrito formal

**5.10.** Las quejas que procedan serán tratadas como no conformidades u observaciones dependiendo del caso, para lo cual se seguirá lo establecido en el procedimiento de ACCIONES CORRECTIVAS VG-P-11, así, se analizará la queja y se tomarán las acciones correctivas propiamente dichas o acciones inmediatas. Estas acciones serán especificadas en la hoja de acciones correctivas VG-P-RH-11, donde además se establecerá el plan de acción a seguir y se identificará el o los responsables de la ejecución y el seguimiento de las mismas. Adicionalmente se deberá tomar en cuenta lo establecido en el numeral 5.15 Retroalimentación.

#### **5.11. ANALISIS DE LA CAUSA**

El Gerente General y/o el Representante de calidad, junto con el personal involucrado, llevarán a cabo un análisis de causas que lleve a establecer la raíz del problema y en función de esto elaborar una propuesta general de acción correctiva a ser ejecutada.

	<b>VERYGLOBE Cía. Ltda.</b>	Versión: 3
	ÁREA DE CALIDAD NTE INEN ISO/IEC 17020:2013	Código: VG-P-38
<b>PROCEDIMIENTO PARA ATENDER QUEJAS O RECLAMOS</b>		

Se pueden utilizar herramientas para el análisis de causas, tales como lluvia de ideas, Diagramas de Causa – Efecto, 5 Por qué es, entre otras.

En caso que fuera necesario, durante el análisis de causas, se considerará toda aquella información que permita tener mayor claridad en cuanto al incumplimiento dado, tales como los requisitos del cliente, las especificaciones de las muestras, los métodos materiales, equipos, los procedimientos y las habilidades y entrenamiento del personal.

Estas acciones se documentan en el formato de Acciones Correctivas (VG-P-RH-11).

#### **5.12. IMPLEMENTAR ACCIONES CORRECTIVAS**

Una vez definidas las acciones correctivas (y/o inmediatas) a ser tomadas, el responsable delegado para la gestión de la acción correctiva, es el responsable de implementar las acciones correctivas programadas.

Realizar el seguimiento de la ejecución del plan de acción y hacer los ajustes que corresponda Formato (VG-P-RH-11)

Una vez definido el plan de acción, el responsable asignado deberá implementar las acciones correctivas programadas.

Realizar el seguimiento de la ejecución del plan de acción y hacer los ajustes que corresponda Formato (VG-P-RH-11)

#### **5.13. EVALUAR EFECTIVIDAD PLAN DE ACCIÓN**

Una vez cumplidos los plazos de implementación, se procederá a verificar la efectividad de las acciones correctivas implementadas (mediante auditoría u otra actividad) estableciendo si fue eliminada la causa de la no conformidad.

En el caso de que la acción correctiva ejecutada no fuera la más adecuada, se realizará un nuevo análisis de causas y se ajustará el plan de acción.

#### **5.14. CONSOLIDAR LAS NO CONFORMIDADES**

El Responsable de Calidad debe utilizar el Formato (VG-P-RC-11), en el cual se consolidarán las no conformidades detectadas en cualquier área.

	<b>VERYGLOBE Cía. Ltda.</b>	Versión: 3
	ÁREA DE CALIDAD NTE INEN ISO/IEC 17020:2013	Código: VG-P-38
<b>PROCEDIMIENTO PARA ATENDER QUEJAS O RECLAMOS</b>		

Este consolidado será utilizado para realizar el seguimiento de las acciones correctivas y para su presentación durante la Revisión por la Dirección.

## 5.15. RETROALIMENTACION

Para consolidar las no conformidades, quejas u observaciones de clientes o personal de VERYGLOBE CIA LTDA se tomarán métodos para cerrar las mismas. Los métodos que se tomarán serán especificados por el Director Técnico dependiendo de la queja.

La retroalimentación será para llevar el seguimiento del problema mejorarlo y borrarlo del sistema de gestión. El Director Técnico será el encargado de establecer métodos de mejora, estos métodos pueden ser:

- Capacitación del personal involucrado.
- Talleres internos y externos para el personal involucrado.
- Inspecciones supervisadas del personal involucrado.
- Inspecciones calificadas del personal involucrado.
- Seguimiento del trabajo del personal involucrado.
- Entrenamiento del personal involucrado.
- Adiestramiento de manejo de equipos.

Una vez ejecutado el método de mejora establecido, se realizará el cierre de la queja, especificando la acción tomada. Estos métodos tendrán un seguimiento para asegurar que no se vuelvan a repetir los mismos errores y afirmar el mejoramiento continuo del procedimiento.

## 6. REFERENCIAS

- Norma Internacional ISO 19011:2002 Directrices para la Auditoria de los Sistemas de Gestión de Calidad y/o Ambiental.

## 7. ANEXOS

Registro de consolidación las no conformidades (VG-P-RC-11)  
 Hoja de registro de Acciones Correctivas (VG-P-RH-11)  
 Hoja de registro de Reclamos y Apelaciones (VG-P-RH-38)

	<b>VERYGLOBE Cía. Ltda.</b>	Versión: 3
	ÁREA DE CALIDAD NTE INEN ISO/IEC 17020:2013	Código: VG-P-38
<b>PROCEDIMIENTO PARA ATENDER QUEJAS O RECLAMOS</b>		

## 8. REGISTRO DE CAMBIOS DEL DOCUMENTO

FECHA	DESCRIPCION DEL CAMBIO	VERSION	RESPONSABLE	APROBADO
17/08/2012	ELABORACION DEL DOCUMENTO	0	Daniel Guayasamín	Martin Gavilanez
22/08/2012	ELABORACION DEL DOCUMENTO Cambio de versión de 0 a 1	1	Daniel Guayasamín	Martin Gavilanez
02/09/2012	Cambio de versión de 1 a 2	2	Daniel Guayasamín	Martin Gavilanez
16/10/2015	Reestructuración del literal No. 1 Objeto. Reestructuración del literal No. 5 para dar cumplimiento a los requisitos establecidos en la Norma NTE INEN ISO/IEC 17020:2013 Requisito 7.6 Se adiciona literal 8: Registro de Cambios del Documento Cambio de versión de 2 a 3	3	Sandra Aguilar	Martin Gavilanez