
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código:	SIG-G-F07
	GERENCIA	Fecha:	2022-04-11
	QUEJAS Y APELACIONES	Revisión:	00
		Página	- 1 -




**PROCEDIMIENTO:  
QUEJAS Y APELACIONES**

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Francisco Scholis	Mario Cevallos	Carolina Scholis
Jefe de HSEQ	Gerente de Proyectos	Gerente General

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	<b>Código:</b>	<b>SIG-G-F07</b>
		<b>Fecha:</b>	<b>2022-04-11</b>
	<b>GERENCIA</b>	<b>Revisión:</b>	<b>00</b>
	<b>QUEJAS Y APELACIONES</b>	<b>Página</b>	<b>- 2 -</b>

## INDICE

INDICE .....	- 2 -
1.- OBJETIVO.....	- 3 -
2.- ALCANCE.....	- 3 -
3.- REFERENCIAS NORMATIVAS.....	- 3 -
4.- DEFINICIONES.....	- 3 -
5.- RESPONSABILIDADES .....	- 3 -
6.- DESARROLLO .....	- 4 -
6.1 PROCESO DE QUEJAS Y APELACIÓN.....	- 4 -
6.1.1 Recepción y Aceptación.....	- 4 -
6.1.2 Causas de Quejas y Apelaciones.....	- 4 -
6.1.3 Análisis de Queja o Apelación.....	- 5 -
6.1.4 Comunicación al cliente .....	- 5 -
6.1.5 Reclamo .....	- 5 -
6.1.6 Cierre de Quejas y Apelaciones.....	- 5 -
6.1.7 Confidencialidad.....	- 5 -
7.- REGISTROS .....	- 6 -
8.- ANEXOS .....	- 6 -
9.- HISTORIAL DE REVISIONES .....	- 6 -

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código:	SIG-G-F07
		Fecha:	2022-04-11
	GERENCIA	Revisión:	00
	QUEJAS Y APELACIONES	Página	- 3 -

## 1.- OBJETIVO

Establecer los lineamientos para el tratamiento de quejas o apelaciones respecto a las actividades de SAIS ECUADOR S.A., sin discriminación, mediante su publicación en nuestra página web.

## 2.- ALCANCE

Este procedimiento cubre a todo tipo y clase de queja o apelación que pueda relacionarse con las actividades de inspección de SAIS ECUADOR S.A.

## 3.- REFERENCIAS NORMATIVAS

- **NTE INEN ISO/IEC 17020** Conformity assessment - Requirements for the operation of various types of bodies performing inspection
- **ISO 9001** Quality management systems – Requirements
- **SIG-G-F-04** - Requisitos relativos a la operación.

**Notas:** Los documentos arriba mencionados corresponden a sus últimas versiones.

## 4.- DEFINICIONES.


**4.1 Quejas:** Expresión de insatisfacción diferente de la apelación que es presentada por una persona externa a la empresa

**4.2 Reclamo:** Ante la solución propuesta de una queja o apelación, se considera como una insatisfactoria por parte del cliente.

**4.3 Apelación:** Es una solicitud presentada vía e-mail u oficio formal, por organismos externos que hayan contratado los servicios de SAIS ECUADOR, en la cual manifiestan reconsiderar una decisión tomada relacionada con las actividades de inspección.

## 5.- RESPONSABILIDADES

- Es responsabilidad de toda persona de la empresa en receptar la queja y direccionarla al supervisor HSE &SQ
- El Gerente de proyecto o sustituto o una tercera persona con el alcance técnico, se encarga de revisar la queja o apelación, así como los motivos que la causaron, además de proponer las acciones inmediatas y correctivas para que no vuelvan a ocurrir.
- EL Gerente General es el encargado de aprobar las acciones planteadas por el Gerente de proyecto y realizar el seguimiento si es el caso para que no vuelva a ocurrir.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código:	SIG-G-F07
		Fecha:	2022-04-11
	GERENCIA	Revisión:	00
	QUEJAS Y APELACIONES	Página	- 4 -

- SAIS ECUADOR S.A., es responsable de todas las decisiones a todos los niveles con sus respectivos fundamentos, en caso que se apruebe las quejas o apelaciones, la empresa será el responsable de las actividades que conlleven ya sean técnicas, sociales, económicas etc.

## 6.- DESARROLLO

### 6.1 PROCESO DE QUEJAS Y APELACIÓN.

#### 6.1.1 Recepción y Aceptación.

Cuando el personal reciba una queja o apelación, se debe determinar las personas involucradas en el proceso y será el supervisor HSE & SQ quién defina a quién direccionar por temas de imparcialidad, ya sea el gerente de proyecto, sustituto o tercera persona con competencia técnica, cuidando que no exista ninguna acción discriminatoria en las decisiones e investigaciones relativas a las apelaciones se mantiene colgado el presente procedimiento en la página web de SAIS ECUADOR S.A.

Toda queja o apelación que ingresa debe estar sustentada por la documentación necesaria para justificar los motivos de la queja o apelación planteada ya sea informes, certificado, sustento técnico en base a normativas, reglamentos etc.

Una vez emitido el informe, certificado de inspección o suceso de insatisfacción el cliente tiene 15 días calendario para poder pronunciarse referente a una queja o apelación


El gerente técnico, sustituto o tercera persona con competencia técnica, será el encargado de revisar la queja o apelación y decidir la aceptación o el rechazo, y mediante un oficio o via e-mail se comunicará con el cliente indicando si aplica o no la queja con el debido fundamento. En caso que la queja o apelación no aplique se comunica al cliente y no aprueba para continuar con el proceso de acuerdo al presente procedimiento.

#### 6.1.2 Causas de Quejas y Apelaciones.

Las causas de quejas deben corresponder a cualquier apartado del proceso de inspección identificado por el cliente que incumpla el servicio planteado y cause insatisfacción al cliente.

Los clientes pueden apelar contra las decisiones de SAIS ECUADOR S.A., con respecto a lo siguiente:

- Negativa de aceptar una solicitud de Inspección de la Empresa.
- Suspensión, retiro o cancelación de un Certificado de inspección de un equipo.
- Apelación de un tercero contra la decisión de otorgar un certificado de inspección de uno o varios ítems inspeccionados.
- No aceptar un informe de no-conformidad.
- Otras situaciones semejantes.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código:	SIG-G-F07
		Fecha:	2022-04-11
	GERENCIA	Revisión:	00
	QUEJAS Y APELACIONES	Página	- 5 -

### 6.1.3 Análisis de Queja o Apelación.

Una vez generado el oficio con su respectivo fundamento dando trazabilidad a los acuerdos contractuales, alcance de inspección, normas de referencia, metodología, criterios de aceptación y rechazo, proceso de entrega de informes, certificados etc, y se ha realizado la aceptación mediante rúbrica en el oficio ingresado por la persona competente se encarga de proponer las acciones inmediatas, correctivas y preventivas de acuerdo al procedimiento de acciones correctivas y preventivas” SFT-PGC-09”, lo cual debe estar aprobado por el Gerente General con una sumilla en el registro “acciones correctivas y preventivas” SFT-PGC09-RACP-001. Toda queja o apelación aceptada debe ir respaldada con temas de capacitación de acuerdo a las desviaciones encontradas si son de carácter técnico o de gestión.

SAIS ECUADOR S.A., a través del personal designado tiene un periodo de 10 días laborales para responder con la resolución tomada. Durante este periodo el cliente puede solicitar información sobre el estatus de la queja o apelación a través del correo [cscholis@saisecuador.com](mailto:cscholis@saisecuador.com), todo correo del cliente debe ser realimentado.

### 6.1.4 Comunicación al cliente

El cliente debe ser comunicado a través de un oficio formal con el registro debidamente aprobado por el Gerente General con los respaldos del caso SAIS ECUADOR S.A., debe comunicarse con el cliente vía-email para determinar la conformidad con las acciones planteadas si la respuesta es afirmativa se direcciona directamente a 6.1.6 del presente procedimiento sino a 6.1.5.

### 6.1.5 Reclamo

En caso que la solución planteada por Gerencia no satisfaga la queja o apelación del cliente, SAIS ECUADOR S.A., solicitará retroalimentación del motivo y se realizará de nuevo el paso 6.1.3 de este procedimiento.


### 6.1.6 Cierre de Quejas y Apelaciones.

Una vez aprobado por el cliente las acciones propuestas de SAIS ECUADOR S.A., se archiva los documentos generados de cada proceso de quejas o apelaciones aceptados para su gestión en la red o en físico.

### 6.1.7 Confidencialidad

Cualquier documentación o información proporcionada por el Cliente durante el proceso de apelación será considerada estrictamente confidencial por SAIS ECUADOR S.A. y sus empleados.

SAIS ECUADOR S.A., no permitirá que la información proporcionada sea copiada o revelada a terceros sin autorización previa del cliente, salvo si es requerida por las leyes locales o por el ente acreditador.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	<b>Código:</b>	<b>SIG-G-F07</b>
		<b>Fecha:</b>	<b>2022-04-11</b>
	<b>GERENCIA</b>	<b>Revisión:</b>	<b>00</b>
	<b>QUEJAS Y APELACIONES</b>	<b>Página</b>	<b>- 6 -</b>

## 7.- REGISTROS

Item	Registro	Recolección	Recuperación	Medio de Protección	Almacenamiento	Tiempo de Conservación	Resolución Final

## 8.- ANEXOS

Anexo	Código	Nombre
NA		

## 9.- HISTORIAL DE REVISIONES

Revisión	Observación / Modificación	Fecha	Responsable
Todas	Documentación inicial	11/04/2022	Francisco Scholis