



<b>Procedimiento de Quejas y Apelaciones</b>		<b>CODIGO: PQA-010</b>
Elaborado por:	Revisado y Aprobado por:	<b>REVISION: 08 FECHA: 14/01/2021</b>
<u>Ing. Lorena Ortega</u>	<u>Ing. Fidel Canelos</u>	<b>Observaciones:</b>
Coordinador del SGC	Gerente Técnico	

## 1. Objetivo

El presente documento es una guía que define la sistemática para el tratamiento de Quejas, Apelaciones y Disputas.

## 2. Alcance

Para todas las áreas de **CONTROL INTERNACIONAL DEL ECUADOR C.A. "UNICONTROL"** en la ejecución de sus actividades de Inspección.

## 3. Definiciones

**Quejas:** Cuando nuestros clientes no estén de acuerdo con el servicio brindado por **Unicontrol**.

**Apelaciones:** Cuando nuestros clientes no estén de acuerdo con los resultados del informe emitido por **Unicontrol**.

## 4. Procedimiento de Quejas

- 4.1. Unicontrol asume la responsabilidad de todas las decisiones a todos los niveles del proceso de tratamiento de quejas y apelaciones.
- 4.2. Se tomará como quejas todos aquellos reclamos que los clientes, personas externas a la organización realicen respecto a los servicios que presta Unicontrol, siempre y cuando estas quejas estén relacionadas a la actividad que se desarrolla.
- 4.3. Unicontrol verificará y reunirá la información necesaria para validar la Queja y Apelación.
- 4.4. Para el tratamiento de las quejas realizadas a Unicontrol, no podrá ninguna persona que esté involucrada en las circunstancias o acciones que originaron la queja, formar parte del tratamiento de esta desde su inicio (notificación escrita) hasta el final (acciones a tomar).
- 4.5. Las quejas se deben presentar por escrito (oficio, e-mail) y deben ser dirigidas al Gerente General.
- 4.6. Las quejas también podrán ser receptadas por medio de la página web de la empresa [www.controlinternacional.com.ec](http://www.controlinternacional.com.ec).
- 4.7. Las quejas serán gestionadas siempre que lleven identificación de quien emite la queja.
- 4.8. Toda queja será evaluada e investigada y si tiene lugar será tomada como una No Conformidad, se deberá seguir lo establecido en el **Procedimiento de Acciones Correctivas de no Conformidades. PCA-014**, se llenará el respectivo formulario de Quejas y Apelaciones FQA-050 para su tratamiento y registro.
- 4.9. Las investigaciones y decisiones tomadas para tratar las quejas o apelaciones no deben dar lugar a ninguna acción discriminatoria.
- 4.10. Una vez definida la acción correctiva a implementar, como resultado de la queja se comunicará por escrito al remitente sobre el tramite realizado, en un plazo no mayor de 30

**COPIA CONTROLADA**



<b>Procedimiento de Quejas y Apelaciones</b>		<b>CODIGO: PQA-010</b>
<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado y Aprobado por:</b>	<b>REVISION: 08 FECHA: 14/01/2021</b>
<u>Ing. Lorena Ortega</u>	<u>Ing. Fidel Canelos</u>	<b>Observaciones:</b>
<b>Coordinador del SGC</b>	<b>Gerente Técnico</b>	

días hábiles. En el caso de que se supere el plazo señalado se notificara él porque del retraso.

- 4.11. Al finalizar el proceso, una vez que la queja ha sido atendida, el responsable del proceso deberá entregar al coordinador del SGC toda la documentación relacionada para su archivo.
- 4.12. Siempre que sea posible, se deberá notificar formalmente la finalización del proceso de tratamiento de la queja o apelación a quien presente la queja o apelación.
- 4.13. En las Revisiones por la Dirección se deberá analizar las quejas recibidas su naturaleza y la frecuencia de estas.

## 5. Procedimiento de Apelaciones

- 5.1 La Apelación puede ser presentada por los clientes, cuando surja alguna discrepancia en los resultados establecidos en los informes de inspección emitidos por Unicontrol.
- 5.2 La apelación debe ser presentada por escrito (oficio, e-mail) además se adjuntará los documentos que justifiquen la razón de la apelación realizada.
- 5.2 Para el tratamiento de las apelaciones presentadas a Unicontrol, no podrá ninguna persona que esté involucrada en las circunstancias o acciones que originaron la apelación, formar parte de su investigación
- 5.3 La Dirección de **CONTROL INTERNACIONAL DEL ECUADOR “UNICONTROL”** evalúa y hace un análisis completo de la información para ver si aplica o no la apelación planteada e identificara a los responsables del seguimiento de la misma.
- 5.4 La Dirección de **CONTROL INTERNACIONAL DE ECUADOR C.A. “UNICONTROL”** o su delegado, deberá solventar la apelación en base a la información proporcionada por el cliente y personal involucrado, garantizando en todo momento la independencia y competencia del personal
- 5.5 Toda Apelación si tiene lugar será tomada como una No Conformidad, se deberá seguir lo establecido en el **Procedimiento de Acciones Correctivas de no Conformidades. PCA-014**, se llenara el respectivo formulario de Quejas y Apelaciones FQA-050 para su tratamiento y registro
- 5.6 Las Apelaciones serán analizadas y se dará respuestas en un plazo de 48 horas.
- 5.7 El responsable del proceso deberá entregar al Coordinador del SGC toda la documentación relacionada para su archivo.



<b>Procedimiento de Quejas y Apelaciones</b>		<b>CODIGO: PQA-010</b>
Elaborado por:	Revisado y Aprobado por:	<b>REVISION: 08 FECHA: 14/01/2021</b>
<u>Ing. Lorena Ortega</u>	<u>Ing. Fidel Canelos</u>	<b>Observaciones:</b>
Coordinador del SGC	Gerente Técnico	

## 7.0 REGISTROS

Informe De Auditorias Y Acciones Correctivas ( FQA – 050)

## 8.0 ANEXOS

No aplica.

## 9.0 CAMBIOS REALIZADOS

Rev. Nº	Elaborado	Revisado y Aprobado	Fecha efectiva	CAMBIOS REALIZADOS
02	Asistente de SGC	Gerente técnico	09/07/2015	Se incluyo el numeral 9.
03	Asistente de SGC	Gerente técnico	22/07/2015	Se modificó todo el documento.
04	Asistente de SGC	Gerente técnico	05/05/2016	Se incluyó el numeral 4.6
05	Asistente de SGC	Gerente técnico	09/11/2017	Se incluyó la nota
06	Asistente de SGC	Gerente técnico	05/02/2018	Se eliminó la nota y se incluyó el numeral 4.4
07	Coordinador del SGC	Gerente Técnico	13/12/2018	Se modifíco el elaborados y revisado por .
14	Coordinador del SGC	Gerente Técnico	14/01/2021	Se incluyo el número 4.1.



<b>Procedimiento de Quejas y Apelaciones</b>		<b>CODIGO: PQA-010</b>
Elaborado por: <u>Ing. Lorena Ortega</u> Coordinador del SGC	Revisado y Aprobado por: <u>Ing. Fidel Canelos</u> Gerente Técnico	<b>REVISION: 08    FECHA: 14/01/2021</b>
		<b>Observaciones:</b>

### 10. Proceso de Quejas y Apelaciones

