



SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

SGC-PA

TRATAMIENTO DE RECLAMOS Y  
APELACIONES

Fecha:10-01-2024

Revisión 02

PÁGINA 1 DE 7

**303**

**ÍNDICE:**

1. Objetivos
2. Alcance
3. Responsabilidades
4. Método Operativo
5. Definición de términos
6. Registros
7. Anexos

**TRATAMIENTO DE RECLAMOS Y APELACIONES**

Aprobaciones y Revisiones		Rev: 01 N° Páginas: 06	Rev:02 N° Páginas:	Rev: N° Páginas:
Elaborado por:	Firma:			
	Nombre:	Daniel Zambrano F.		
	Fecha:	12-06-2023		
Revisado por:	Firma:			
	Nombre:	Luis Beltran U.		
	Fecha:	12-06-2023		
Aprobado por:	Firma:			
	Nombre:	Daniel Zambrano F.		
	Fecha:	12-06-2023		
Fecha de Entrada en Vigencia:		10-01-2024		

	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	SGC-PA	<b>303</b>
	TRATAMIENTO DE RECLAMOS Y APELACIONES	Fecha:10-01-2024	
		Revisión 02	
		PÁGINA 2 DE 7	

### 1. - OBJETIVOS:

Establecer los pasos para registrar, analizar, procesar y revisar las Apelaciones, Quejas y Disputas recibidas de los Clientes u otras partes interesadas respecto de las actividades de inspección de DZF Certifica.

### 2. - ALCANCE:

Este Aplica a todas las Apelaciones, Quejas y Disputas emitidas de los Clientes u otras partes interesadas, respecto de las actividades de inspección de **D.Z.F. CERTIFICA E.I.R.L.**,

### 3. - RESPONSABILIDADES:

La responsabilidad de la correcta atención de las quejas o apelaciones, recae específicamente en el Gerente Técnico

### 4. - METODO OPERATIVO

#### 4.1 RECEPCIÓN DE APELACIONES O RECLAMOS:

Cualquier cliente o parte interesada afectada por una decisión, acción o servicio efectuado por la empresa, que desee efectuar una apelación o queja, la debe efectuar formalmente, por escrito, mediante una carta dirigida a **D.Z.F. CERTIFICA E.I.R.L.**, no se aceptaran reclamos o apelaciones informales. Una vez recepcionada la carta el GT, debe confirmar si está relacionada con las actividades de inspección de las que es responsable y, en ese caso debe tratarla. Ésta debe ser respondida, independientemente si debe tratarla o no.

Luego procederá a registrarla, en un archivo histórico y lo informa a la organización. R000 Registro Histórico de Reclamos o Apelaciones

**D.Z.F. CERTIFICA E.I.R.L.**, dispondrá de 10 días hábiles para responder la solicitud.

#### NOTA:

Una copia de este procedimiento esta disponible en la pagina web de la empresa.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	SGC-PA	<b>303</b>
	TRATAMIENTO DE RECLAMOS Y APELACIONES	Fecha:10-01-2024	
		Revisión 02	
		PÁGINA 3 DE 7	

#### 4.2 VALIDACIÓN

El Gerente Técnico debe revisar y validar si el reclamo o apelación se relaciona con las actividades de inspección de la que es responsable. Los únicos reclamos o apelaciones que NO serán atendidos son aquellas que no están relacionadas con la actividad de Inspección. Todas las demás instancias presentadas deben ser atendidas.

NOTA : Ningún integrante de la organización puede tratar sus propios reclamos o apelaciones.

#### 4.3 ATENCIÓN DE RECLAMOS:

El Gerente Técnico, en representación de la organización y la organización como tal es responsable de las decisiones que se tomen en el proceso de atención de reclamos o apelaciones.

El inicia la investigación de los reclamos, evaluando la solicitud y toda la información posible con la finalidad de determinar la aplicabilidad de la misma, La investigación puede considerar:

- Revisión del reclamo del cliente
- Revisión de la documentación emitida (presupuesto, correos electrónicos, registros de inspección, informes, certificados o facturas)
- Entrevista con los integrantes de la organización involucrados.

DZF es responsable de reunir y verificar toda la información necesaria para validar el reclamo. La información será solicitada a quien corresponda y se recopilará la mayor cantidad de documentos para comenzar la investigación

El GT debe Proponer e informar a la Gerencia General sobre las decisiones tomadas en función del análisis del reclamo. Si se realiza o no alguna acción correctora.

Cuando sea posible, el Gerente Técnico deberá mantener informado al cliente sobre el avance del proceso de atención de su solicitud.

NOTA: Para analizar los reclamos, se puede emplear la técnica de los 5 ¿por qué?

	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	SGC-PA	<b>303</b>
	TRATAMIENTO DE RECLAMOS Y APELACIONES	Fecha:10-01-2024	
		Revisión 02	
		PÁGINA 4 DE 7	

El reclamo se puede atender como una no conformidad, desde este punto de vista, debe aplicarse el registro de R000 Detección de No conformidad y el R0000 Acción Correctiva.

Como una medida de transparencia y revisión objetiva del reclamo recibido, la decisión de comunicar la validez o no, deberá ser realizada por personal que no está involucrado en el servicio de inspección que generó dicho reclamo.

#### 4.4 ATENCIÓN DE APELACIONES:

El GT, evaluará la solicitud con objeto de tratar de resolver la apelación. Coordinará una reunión con los involucrados, pudiendo citar al solicitante si es necesario. El cliente tiene derecho de aclaraciones con base a la evidencia escrita presentada previamente.

El GT inicia la investigación de la apelación, evaluando la solicitud y toda la información posible con la finalidad de determinar la aplicabilidad de la misma, La investigación puede considerar:

- Revisión de la apelación del cliente
- Revisión de la documentación emitida (presupuesto, correos electrónicos, registros de inspección, informes, certificados o facturas)
- Entrevista con los integrantes de la organización involucrados.

Cuando sea posible, el Gerente Técnico deberá mantener informado al cliente sobre el avance del proceso de atención de su solicitud.

DZF es responsable de reunir y verificar toda la información necesaria para validar la apelación. La información será solicitada a quien corresponda y se recopilará la mayor cantidad de documentos para comenzar la investigación

El GT debe informar a la Gerencia General de las decisiones tomadas en la atención de la apelación. En caso de solucionar positivamente la apelación, sea por alguna acción posterior como una nueva inspección o la revisión de la información, se elaborará un nuevo informe. Por

	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	SGC-PA	<b>303</b>
	TRATAMIENTO DE RECLAMOS Y APELACIONES	Fecha:10-01-2024	
		Revisión 02	
		PÁGINA 5 DE 7	

otro lado si no es posible dar solución, se mantendrá el estatus del servicio que origina la apelación.

Como una medida de transparencia y revisión objetiva de apelación recibida, la decisión de comunicar la validez o no, deberá ser realizada por personal que no está involucrado en el servicio de inspección que generó dicha apelación.

#### 4.5 DECISIÓN.

Las resoluciones de los reclamos o apelaciones se darán en el plazo definido de 10 días hábiles, y se comunicara formalmente mediante carta, a cada una de las partes interesadas. Las investigaciones y decisiones relativas a las apelaciones no deben dar lugar a ninguna acción discriminatoria.

El GT informara por oficio los resultados del análisis, donde reflejen los resultados del análisis de la queja o la apelación, la decisión tomada, las acciones correctoras ( si es que aplica), incluyendo las razones de las decisiones tomadas.

Gerente General toma decisión final siempre y cuando no esté involucrado el reclamo o apelación, en caso que esté involucrado será traspasado a otro integrante de la organización.

Se analizará la pertinencia que los gastos incurridos por D.Z.F. CERTIFICA E.I.R.L, en el análisis de reclamos o apelaciones, como por ejemplo visitas de inspección adicionales sean de cargo del solicitante.

#### 4.6 ACCIONES CORRECTORAS.

La Gerencia Técnica, debe asegurarse que las acciones correctoras definidas sean apropiadas y que no transgreda ni vulnere la independencia e imparcialidad de D.Z.F. CERTIFICA E.I.R.L

#### 4.7 CONFIDENCIALIDAD.

La información o documentación que el cliente dispuso a **D.Z.F. CERTIFICA E.I.R.L.**, para efectos de la apelación o reclamo, será mantenida bajo estricta confidencialidad.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	SGC-PA	<b>303</b>
	TRATAMIENTO DE RECLAMOS Y APELACIONES	Fecha:10-01-2024	
		Revisión 02	
		PÁGINA 6 DE 7	

D.Z.F. CERTIFICA E.I.R.L., no permitirá, salvo si lo requiere la ley, que la información sea duplicada mediante cualquier medio, sin que esta sea aprobado previamente por escrito por el mismo cliente.

#### 4.8 SEGUIMIENTO

El Gerente Técnico, verificara que la situación corregida, que dio lugar al reclamo no se ha repetido.

Esta verificación se puede realizar en auditorias, revisión de gerencia, o revisión del registro de nuevos reclamos al menos una vez al año.

#### 4.9 DISPOSICIÓN DEL PROCEDIMIENTO

La empresa mantiene descripción del proceso para el tratamiento de quejas y apelaciones disponible para cualquier parte interesada que lo solicite, a través de la Pagina Web <https://www.dzfcertifica.com/>

### 5.- TERMINOLOGIA Y DEFINICIONES:

Apelación: Mecanismo mediante el cual el Cliente u otra parte interesada solicita reconsiderar la decisión que tomó en relación con dicho objeto respecto de cualquier decisión o acción de **D.Z.F. CERTIFICA E.I.R.L.** relacionada a la Certificación, negativa a otorgar la certificación, la suspensión (invalidación temporal de la afirmación de la conformidad), retiro (acción de anular la afirmación de conformidad.) o cancelación del mismo.

Queja: Cualquier tipo de expresión de insatisfacción, distinta a la apelación, que presente el Cliente u otra parte interesada en relación a los servicios que proporciona **D.Z.F. CERTIFICA E.I.R.L.**, sea ésta por medio escrito físico o electrónico, que requiere atención y respuesta.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	SGC-PA	<b>303</b>
	TRATAMIENTO DE RECLAMOS Y APELACIONES	Fecha:10-01-2024	
		Revisión 02	
		PÁGINA 7 DE 7	

**6. - REGISTROS:**

Formulario de tratamiento de reclamos y apelaciones

**7. - ANEXOS**

N.A.

**8. - CONTROL DE CAMBIOS:**

Versión	Fecha	Identificación de la Modificación
01	Junio 2023	Primera Edición del Documento
02	Enero 2024	Se incorpora lo relacionado con competencias de los auditores, que las acciones se tomarán de manera oportuna y apropiada, aspectos relacionados con auditorías a las inspecciones, lo relacionado con oportunidades de mejora Se agrega tabla de control de cambios