

METROLOGIC INSPECTION

PROCEDIMIENTO PGI-MLOGIC-009

QUEJAS & APELACIONES

1 DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

1.1 Recepción de Quejas y Apelaciones

Cualquier cliente, proveedor o parte afectada que desee documentar una Queja o Apelación contra una decisión, acción tomada o servicio entregado por METROLOGIC INSPECTION, puede en primera instancia documentar su intención por escrito y enviarla por correo al DTI / RCA / GGE, por vía telefónica (062378038, 023826360 Ext. 203) o por medio de nuestra página web: www.metrologic.com.ec en donde encontrará una opción donde puede realizar la Queja.

CARGO	CORREO
<i>Director Técnico</i>	inspecciones@metrologic.com.ec
<i>Responsable de Calidad</i>	inspeccionescalidad@metrologic.com.ec
<i>Gerente General</i>	calibraciones@metrologic.com.ec

El funcionamiento de la página web será revisado trimestralmente por parte del Departamento de Calidad con el formato PGI-009-F02.

Este puede llegar por cualquier medio disponible para nuestros Clientes, debidamente documentada y soportada con la evidencia necesaria.

METROLOGIC INSPECTION responde en un plazo no mayor a 10 días hábiles a partir de la recepción de la solicitud.

Como resultado de los Quejas y Apelaciones presentadas por el cliente, el DTI/RCA de METROLOGIC INSPECTION lleva a cabo un análisis del caso para determinar las acciones correctivas, preventivas u oportunidades de mejora pertinentes.

El DTI debe garantizar que el o las personas involucradas en las Quejas y Apelaciones no serán asignadas para atenderlas.

1.2 Procedimientos de Quejas

Para este efecto el Organismo de Inspección, cuenta con un sistema de gestión de registros y, cuando sea necesario, un tratamiento del objeto de la queja, que le permite estar en disposición de aclarar y/o resolver cualquier tipo de reclamo presentado, tomando las acciones que convengan para su resolución.

Las causas de las quejas deben ser analizadas como parte de las revisiones de la dirección, para poder identificar las causas más comunes y adoptar medidas adecuadas que minimicen esas quejas en el futuro.

1.2.1 Gestión

Las quejas son transmitidas o re direccionadas al DTI/RCA para la gestión que corresponda y los registros de todas las quejas son mantenidos por RCA, quienes son responsables del envío de las mismas a los responsables, dependiendo del área que está involucrada en el reclamo, las quejas presentadas son documentados en cada uno de los departamentos de manera general, siendo responsabilidad del RCA su control y verificación del formato PGI-009-F01 Quejas y apelaciones, la cual debe contener:

- *Identificación de quien realiza la queja*
- *Fecha*
- *Descripción del reclamo*
- *Firma de la persona que la recepta*
- *Actividad afectada*

El DTI/RCA evalúa la solicitud, recaba toda la información posible sobre el reclamo, determinando la aplicabilidad del mismo.

Cuando sea posible el DTI/RCA debe mantener informado al Cliente sobre el avance del proceso de atención del reclamo.

1.3 Procedimiento de Apelaciones

1.3.1 Identificación

Los clientes y/o partes interesadas en el servicio de Inspección podrán realizar apelaciones (al criterio técnico de la declaración de conformidad o no conformidad del ítem inspeccionado) mediante: correo electrónico, vía telefónica o acercándose a las oficinas. Las únicas apelaciones que se reciben y se tramitan son las que se encuentran debidamente documentadas.

La persona encargada de recibir y documentar la apelación es el DTI, quien mediante el formato PGI-009-F01 Quejas y Apelaciones, la documenta siempre que existan respaldos documentados.

1.3.2 Evaluación

El DTI analiza la apelación y si es procedente la gestiona. Notifica al cliente la recepción de la apelación, por escrito (carta o mail) y el compromiso de darle una respuesta oportuna de las acciones tomadas.

Si el DTI, concluye que la apelación no tiene fundamento, informa por escrito al cliente (carta o mail), exponiendo las razones de la no aceptación de la misma.

Se registra la aceptación o no de la apelación en el formato PGI-009-F01 Quejas y Apelaciones.

1.3.3 Gestión

El DTI analiza la apelación, analiza las causas que originaron el problema y toma las acciones oportunas, estas pueden ser:

- *Acción curativa inmediata*
- *Acción correctiva*

Las acciones inmediatas a ser tomada son registradas en el formato PGI-009-F01 Quejas y apelaciones e inmediatamente se la ejecuta. El plazo máximo para la toma de una acción inmediata es una semana posterior a recibida el reclamo o apelación.

Todos los respaldos documentales de las acciones tomadas son archivados conjuntamente con el formato PGI-009-F01 Quejas y apelaciones

Si se requiere toma de acciones correctivas, se registra este hecho en el formato PGI-009-F01 Quejas y apelaciones y las posteriores acciones son manejadas de acuerdo al procedimiento de toma de acciones correctivas PGI-MLOGIC-005.

Si es procedente se debe conseguir la ayuda de expertos en el tema para gestionar una apelación, por lo tanto se puede requerir lo siguiente para solucionar una apelación:

- *Informe de un inspector que no está involucrado en la apelación*
- *Informe independiente de un inspector calificado*
- *Estudios técnicos o información técnica*

Toda apelación debe ser resuelto mediante:

- *Acuerdo escritos logrados por información presentada*
- *Reuniones de trabajo*

Si no se llega a un acuerdo de una apelación, la misma debe ser totalmente documentada por el organismo de inspección, para justificar la misma. En todo caso el Organismo de Inspección agota todos los esfuerzos por lograr un consenso en donde no se vea comprometida la confidencialidad, independencia, imparcialidad e integridad.

Anualmente el RCA cuantifica las apelaciones y sus causas, la misma que sirve como información para la revisión por la dirección.