




METROLOGIC S.A.

PROCEDIMIENTO PG-MLOGIC-012

**QUEJAS, COMUNICACIONES, PARTICIPACIÓN Y
CONSULTA**

Elaborado por: Diana Casa Firma:  Fecha: 02 de julio de 2022	Revisado por: Ing. Darío Pazmiño Firma:  Fecha: 02 de julio de 2022	Edición: 07
Codificación: PG-MLOGIC-012	Aprobado por: Ing. Stalin Trelles Firma:  Fecha: 04 de julio de 2022	Página 1 de 14

HISTÓRICO DE MODIFICACIONES

Edición N°	Fecha	Capítulos	Causa del Cambio
01	04-2012	Todos	Emisión del procedimiento
02	12-08-2014	6.5	Inclusión del subcapítulo 6.5.1(inducción a los visitantes)
03	16/05/2016	4; 6.4; 6.5; 6.6	Se elimina una definición innecesaria; se reemplaza la función GOP por DTE; se eliminan párrafos obsoletos. Se organiza el capítulo 6.6 y se incluye el procedimiento para conformación del Comité Paritario, así como sus funciones.
04	06/11/2017	3 4 5 6.2 6.4; 6.4.1 7 y 8	Se actualiza la versión de la norma 14001 Se cambia la definición de parte interesada. Se elimina responsabilidad del DTE Se actualiza listado de partes interesadas Se implementa información para comunicación interna y externa Se implementa formato F-PG01202 "Matriz de comunicaciones"
05	08-11-2018	Item 3 Item 5 Item 6.6	Se actualiza la versión de la norma ISO 17025
06	24-06-2020		Se incluye los contactos para la recepción de quejas
07	04-07-2022	Todo	Se incluye la actividad de ensayos
<i>Codificación:</i> PG-MLOGIC-012		<i>Edición</i> 07	<i>Página</i> 2 de 14

ÍNDICE

1. OBJETO
2. ALCANCE
3. REFERENCIAS
4. DEFINICIONES
5. RESPONSABILIDADES Y AUTORIDAD
6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO
7. REGISTROS
8. ANEXOS

1. OBJETO

Definir las políticas y describir el procedimiento utilizado por METROLOGIC S.A. para el tratamiento de las quejas, comunicaciones internas, comunicaciones externas, participación y consulta con las partes interesadas sobre temas referentes al SGI que pueden surgir como consecuencia de las actividades que le son propias.

2. ALCANCE

Lo previsto en este documento es de aplicación a todas las quejas y comunicaciones, recibidas en METROLOGIC S.A. en relación con las actividades que realiza, sobre los temas del SGI implementado.

Aplica además para la participación y consulta de los trabajadores en temas de Seguridad, Salud Ocupacional y Ambiente.

3. REFERENCIAS

- NORMA ISO/IEC 17025:2017. Requisitos generales para la competencia de los laboratorios de calibración y ensayos
- NORMA ISO 14001:2015, cláusula 7.4
- NORMA OHSAS 18001:2007. Requisitos.

4. DEFINICIONES

4.1 Quejas: Expresión de inconformidad que puede presentar el cliente cuando el servicio prestado por METROLOGIC S.A. no satisface, desde su punto de vista, el cumplimiento de las especificaciones aplicables.

4.2 Partes Interesadas: Persona u organización que puede afectar, verse afectada, o percibirse como afectada por una decisión o actividad.

4.3 Comunicación interna: Todo tipo de información o comunicación encaminada desde la Gerencia a los medios operativos, o viceversa, relacionados a temas de calidad (laboratorios), ambientales y de salud y seguridad ocupacional.

4.4 Comunicación externa: Todo tipo de información procedente del ámbito externo a la organización y en cualquier medio: por ejemplo: mensajes escritos, publicaciones de periódicos, emisiones radiales o televisivas, etc.

4.5 Consulta: Procedimiento que busca garantizar el derecho colectivo a estar en un ambiente sano, ecológicamente equilibrado con las debidas medidas de seguridad y salud ocupacional, a través de la debida información a empleados, trabajadores, contratistas, subcontratistas y demás personas o visitantes que incidan en el área de influencia de METROLOGIC S.A.

4.7 Comunidad: Todo grupo humano que es sujeto del derecho a la participación ciudadana y la consulta previa.

4.8 DTE/DAD/DCA: Director Técnico/ Director Administrativo/ Director de Gestión de la Calidad respectivamente.

4.9 RSSA: Responsable de salud, seguridad y ambiente.

4.10 SGI: Sistema de Gestión Integrado. Para el caso particular de METROLOGIC S.A., este sistema incluye Gestión de Calidad (laboratorios), Gestión Ambiental y Gestión de Salud y Seguridad Ocupacional, basado en las Normas: ISO/IEC 17025:2017; 14001:2015 y OHSAS 18001:2007, respectivamente.

5. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

Cargo	Responsabilidad	Autoridad
Gerente General		Responder a todas las quejas de calidad (laboratorios) y comunicaciones externas relacionadas con la gestión, ambiental y de SSO
RSSA	Recibir comunicaciones externas, internas y quejas, y transmitir las a Gerencia. Apoyar en la sustentación de las respuestas a las quejas de calidad (laboratorios) y las comunicaciones ambientales y de SSO	
DCA	Recibir comunicaciones externas, internas y transmitir las a Gerencia Recopilar y verificar toda la información necesaria para validar la queja	Gestionar las quejas relacionadas con la gestión de calidad del laboratorio

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

6.1 Quejas

METROLOGIC S.A. considera las posibles quejas a su actuación como circunstancias, que aun siendo indeseables, permiten poner a prueba, y en su caso Mejorar el Sistema de Gestión Integrado.

6.2 Partes interesadas

Para los fines de los sistemas de gestión ambiental y de SSO en las actividades de METROLOGIC S.A., se considera como partes interesadas las siguientes entidades:

a) Internas:

- Empleados y trabajadores.

b) Externas:

- Clientes.
- Proveedores.
- Contratistas / subcontratistas.
- Comunidad local.

Párrafo eliminado

- Organismos de control del Estado (Ministerio del Ambiente, Ministerio de Trabajo, Ilustre Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, Gobierno Autónomo Descentralizado de Francisco de Orellana, IESS, etc.)

Párrafo eliminado

6.3 Procedimiento de Quejas:

Para este efecto, METROLOGIC S.A., 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 queja presentada, tomando las acciones que convengan para su resolución.

i. Recepción y tramitación.

El Director Técnico DTE y/o RSSA y/o DCA, son los responsables de la recepción de las quejas, las mismas que pueden ser comunicadas de manera

verbal o escrita, para lo cual puede registrar la queja a través de la página web ó mediante los siguientes correos:

Gerencia	calibraciones@metrologic.com.ec
Departamento de Calidad	laboratorio@metrologic.com.ec metrologic17025@gmail.com.ec
Departamento de SSA	rssa@metrologic.com.ec
Teléfonos: 2800-254 Extensión: 130/108	

Las quejas receiptadas serán transmitidas al **GGE** para la gestión que corresponda y los registros de todas las quejas son mantenidos por el DCA; pudiendo también recibir cualquier persona de METROLOGIC S.A., quienes son responsables del envío de las mismas a los Directores Departamentales, dependiendo del área que está involucrada en la queja.

Las quejas presentadas son documentadas en cada uno de los departamentos de manera general, siendo responsabilidad del DCA el control y verificación de la "Hoja de Comunicaciones" (formato F-PG1201), la cual debe contener:

- Identificación de quien realiza la comunicación
- Fecha
- Descripción de la queja
- Firma de la persona que la receipta
- Actividad afectada

Asimismo, la "Hoja de Comunicaciones" se identifica con la letra **C** seguida de 3 dígitos, siendo un número correlativo de comunicación. El control de estos números es función del DCA.

A partir de la apertura de la queja, los pasos a seguir y las acciones a tomar son las siguientes:

- I) Evaluación e investigación de la queja por el DTE o la persona asignada, con el fin de determinar si es procedente o no. En caso negativo, se comunica la decisión al remitente de la queja por escrito con explicación razonada y se archiva.

En caso positivo, se definen las acciones inmediatas a tomar para resolver la queja y se la registra en el formato F-PG1201.

El DTE establece si amerita la toma de una acción correctiva, si es así, se registra un número que corresponda a la no conformidad. NC XX.

XX: Representa el número correlativo de no conformidad.

- II) El DTE/DCA emite un informe de No Conformidad en el área de su incumbencia dándole, a partir de este momento, el tratamiento descrito en el procedimiento PG-MLOGIC-010 de Acciones Correctivas.
- III) Si el cliente ha decidido que sea otra vez METROLOGIC S.A. quien analice/ejecute los servicios; el equipo contradictorio, METROLOGIC S.A., da el tratamiento igual como si se tratara de un nuevo cliente, esto es la custodia, almacenamiento, etc., de acuerdo con las disposiciones del capítulo 21 del Manual de Gestión, además el laboratorio realiza otra vez la calibración/*ensayo*. Si lo requiere el cliente, en presencia de un técnico de su parte.
- IV) Si el DTE o el GGE lo estiman oportuno, se inician los trámites para realizar una verificación (auditoria) a las partes del Sistema de Gestión de la Calidad afectadas.
- V) Cuando proceda, el DTE o el GGE informa al remitente de la queja de las Acciones Correctivas propuestas para resolver el problema. Si la queja afecta a calibraciones/*ensayos* ya finalizadas, el tratamiento del informe ya emitido sería el descrito en el capítulo 23 de Informes de Calibración/*Ensayos*.

ii. Registros

En cualquier caso, todas y cada una de las quejas (sean aceptadas como tales o no) recibidas en METROLOGIC S.A., están debidamente documentadas en el formato correspondiente y archivadas conjuntamente y de forma secuencial por el DCA.

6.4 Procedimiento de Comunicación

El RSSA mantiene una “Matriz de Comunicaciones F-PG01202”, dentro de la cual se identifica, en cuanto a la comunicación interna y externa, relacionada con su Sistema de Gestión de SSA, lo siguiente:

- Qué se va a comunicar
- Cuándo se va a comunicar
- A quién se va a comunicar
- Cómo se va a comunicar

6.4.1 Comunicación interna relacionada con Gestión de Calidad, Seguridad, Salud Ocupacional y Ambiente.

El RSSA es responsable de comunicar internamente la información pertinente del sistema de gestión de SSA entre los diversos niveles y funciones de la organización, incluidos los cambios en el sistema de gestión de SSA, según aplique.

METROLOGIC S.A., establece los siguientes mecanismos de comunicación interna:

- Memorando
- Reuniones
- Charlas
- Correos electrónicos (e-mail)
- Publicación en carteleras

Cualquier empleado, puede realizar comunicaciones internas que pueden ser enviadas mediante e-mail o memorando al GGE, DTE, DCA, RSSA y/o Responsable Médico, quienes gestionan las respuestas en base a las herramientas establecidas anteriormente.

El GGE aprueba las acciones a ser ejecutadas y el RSSA mantiene las comunicaciones recibidas de los empleados y las respuestas generadas respecto a la Gestión Ambiental y de SSO.

6.4.2 Procedimiento de Comunicación externa

Las comunicaciones externas podrán ser directas (en persona, mails, cartas u oficios) o indirectas (artículos, entrevistas o comentarios en diarios, revistas, radio u otros medios de comunicación).

Cualquier persona de la empresa puede recibir comunicaciones de las partes interesadas externas, las cuales deben ser dirigidas a la GGE y/o DTE y/o RSSA.

Todas las comunicaciones externas deben ser documentadas en el registro de comunicaciones externas formato F-PG1201 debiendo adjuntarse la evidencia (carta, un artículo de prensa, etc.). De preferencia las comunicaciones externas deben ser documentadas, sin embargo se pueden considerar comunicaciones verbales según la importancia, las mismas que deben ser evaluadas por el GGE/ DTE/ RSSA si la documenta o no en el registro de comunicaciones externas (formato F-PG1201).

El GGE luego del conocimiento de la comunicación externa recibida, define quien es el responsable de sustentar la respuesta. Luego de recibida la sustentación, prepara la respuesta, que es firmada únicamente por el GGE, o su Delegado.

El RSSA documenta todas las respuestas relacionadas con, aspectos/impactos ambientales significativos o peligros/riesgos no aceptables de salud y seguridad ocupacional y establece el tipo de acción a ser tomada, cuando la solución del problema está bajo su línea de responsabilidad y autoridad. El Gerente es quien evalúa la pertinencia y la forma de dar respuesta a tales comunicaciones.

El RSSA emite un informe sobre el manejo de todas las comunicaciones (durante el periodo) con partes interesadas externas, como parte del informe para la revisión del sistema.

Los medios de comunicación más comunes de la Empresa con las partes interesadas externas son:

- Visitas organizadas a las partes interesadas.
- E-mail.
- Publicaciones en los medios de comunicación.
- Informes y oficios.
- Reuniones con entes gubernamentales, universidades, comunidades organizadas y otros.

Párrafo eliminado

Metrologic S.A., comunica externamente información pertinente de su Sistema de Gestión de SSA, con la frecuencia y metodología establecida en la "Matriz de Comunicaciones F-PG01202".

6.5 Procedimiento de participación y consulta general

i. Mecanismos de participación y consulta

A continuación se describen los mecanismos a ser utilizados en la aplicación de los procedimientos de participación y consulta, en temas establecidos en el sistema de gestión de salud y seguridad ocupacional de METROLOGIC S.A.:

- Reuniones del Comité Paritario
- Charlas de inducción y concienciación
- Difusión e información de políticas, objetivos, metas, procedimientos, estándares, prácticas aplicables a SSO, etc.
- Talleres de capacitación
- Mails informativos
- Otros

La participación y consulta es un elemento trascendental de la gestión de seguridad y salud ocupacional, en consecuencia, se integra principalmente durante:

- a. El diseño, aprobación y ejecución de la política del SGI, programas de gestión, nuevos procedimientos e instrucciones de trabajo.
- b. Participación en la identificación de peligros, evaluación de riesgo y la determinación de controles.
- c. Participación en la investigación de accidentes
- d. Revisión de políticas y objetivos del SGI
- e. La implementación de cambios que afecten la SSO
- f. Consulta a contratista, subcontratistas y visitantes donde haya cambios que afecten la SSO
- g. Cuando haya temas relevantes que involucren a las partes interesadas externas que afecten a la SSO de METROLOGIC S.A.

ii. Proceso de participación y consulta

Todo proceso de participación y consulta se cumple en las siguientes fases:

Todos los Trabajadores pueden comunicar cualquier requisito o solicitar información al GGE, RSSA o Comité Paritario, en temas de SSO. Para resolver las inquietudes o informar sobre resoluciones o acuerdos relacionados con la SSO, se realiza el análisis en las reuniones del Comité Paritario.

Se mantienen Actas de los temas tratados y las resoluciones adoptadas.

Los temas relacionados con SSO de contratistas, también serán analizados en las reuniones.

Toda resolución será comunicada mediante mail, carta u oficio, y si es necesario, mediante dialogo directo con las personas involucradas, cuando así se requiera.

iii. Conformación del Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo

METROLOGIC S.A., como una forma de permitir la representación de trabajadores en temas de SSO, conforma el Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo, en forma paritaria por tres representantes de los trabajadores y tres representantes de los empleadores, quienes entre sus miembros designan un Presidente y un Secretario que duran un año en sus funciones, pudiendo ser re-elegidos indefinidamente. Si el Presidente representa al empleador, el Secretario representa a los trabajadores y viceversa. Cada representante tiene un suplente elegido de la misma forma que el titular y que es principalizado en caso de falta o impedimento de éste.

Concluido el período para el que fueron elegidos debe designarse al Presidente y Secretario tomando en consideración la alternabilidad entre las partes.

La designación de los representantes de los trabajadores será democrática, coordinada y dirigida por el RSSA; mientras que el GGE elige a los tres representantes del empleador (principales y suplentes).

El RSSA se encarga de difundir y hacer conocer a todo el personal de la empresa, la identidad de sus representantes, para que en caso de requerirlo realicen sus solicitudes respecto a temas de SSO.

El RSSA y el Médico Ocupacional serán componentes del Comité, actuando con voz y sin voto.

Todos los acuerdos del Comité se adoptan por mayoría simple y en caso de igualdad de las votaciones, se repite la misma hasta por dos veces más, en un plazo no mayor de ocho días, las mismas que quedan registradas en actas.

El Comité sesiona ordinariamente cada mes y extraordinariamente cuando ocurriera algún accidente o así sea requerido por algún miembro del Comité.

Son funciones del Comité, las siguientes:

- Promover la observancia de las disposiciones sobre prevención de riesgos profesionales.
- Analizar y opinar sobre el Reglamento de Seguridad e Higiene de la empresa. Asimismo, tiene facultad para, de oficio o a petición de parte, sugerir o

proponer reformas al Reglamento Interno de Seguridad e Higiene de la Empresa.

- Realizar la inspección general de las instalaciones y equipos de Metrologic S.A., recomendando la adopción de las medidas preventivas necesarias.
- Conocer los resultados de las investigaciones que realicen organismos especializados, sobre los accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, que se produzcan en la empresa.
- Cooperar y realizar campañas de prevención de riesgos y procurar que todos los trabajadores reciban una formación adecuada en dicha materia.
- Analizar las condiciones de trabajo en la empresa y solicitar a la alta dirección la adopción de medidas de Higiene y Seguridad en el Trabajo.
- Vigilar el cumplimiento del Reglamento Interno de Seguridad e Higiene del Trabajo.

6.6 Acciones correctivas y resultado de quejas, comunicaciones, participación y consultas

Si el caso lo amerita, el GGE, RSSA establece la necesidad de tomar acciones correctivas *u oportunidades de mejora* como resultados de las quejas, comunicaciones, participación y consulta de las partes interesadas, ante lo cual se sigue los lineamientos del procedimiento de “Acciones Correctivas” PG-M LOGIC-010.

6.7 Seguimiento

El RSSA/ DCA es el encargado de dar seguimiento a la respuesta o solución dada, ante las quejas, ó comunicaciones recibidas, para lo cual se maneja la Hoja de comunicaciones y Actas de reunión en donde se incluye la fecha de respuesta o solución y adjunta las quejas y comunicaciones y demás documentos relacionados sobre las actividades realizadas.

7. REGISTROS

F-PG01201: “Hoja de Comunicaciones” (Hoja de Quejas)

F-PG01202: Matriz de comunicaciones

8. ANEXOS

N/A

--	--	--