TCiS ECUADOR

PR-SG-003
Manejo de Quejas

DOCUMENTO CONTROLADO

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
		JUAN FERNANDO VELA SUMMERS Digitally signed by JUAN FERNANDO VELA SUMMERS Date: 2026.03.24 15:49:20 -05'00'
Cargo: Responsable del SG	Cargo: Gerente General	Cargo: Gerente General
Fecha:	Fecha:	Fecha:

1. OBJETIVO

Establecer el método para recibir, evaluar, investigar y dar seguimiento a las quejas presentadas por clientes u otras partes interesadas, garantizando que se manejen de forma oportuna, objetiva, imparcial y confidencial, conforme a los requisitos de la norma ISO/IEC 17020:2012.

2. ALCANCE

Este procedimiento comprende desde la recepción formal, evaluación, investigación, resolución, seguimiento de todas las quejas presentadas por clientes, partes interesadas u otras personas externas hasta la comunicación de la respuesta a la persona que presenta la queja, garantizando la imparcialidad, objetividad confidencialidad y el tratamiento adecuado conforme a los requisitos de la Norma ISO/IEC 17020:2012.

El procedimiento aplica a todas las áreas y personal de TCIS ECUADOR S.A. involucrados directa o indirectamente en la prestación de servicios bajo el alcance de la acreditación.

3. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

Queja: Expresión de insatisfacción, presentada por una persona u Organización a un organismo de inspección, relacionada con las actividades de dicho organismo, donde se espera una respuesta o resolución.
Parte interesada: Cliente, usuario final, o cualquier persona afectada por los servicios de inspección.
Acción correctiva: Acción para eliminar la causa raíz de un problema y evitar su recurrencia.
SGC: Sistema de gestión de Calidad

4. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

4.1 Condiciones generales

Este procedimiento tiene como propósito, asegurar una gestión eficaz, oportuna y transparente de todas las quejas recibidas, con el fin de fortalecer la confianza y elevar el nivel de satisfacción de los clientes y potenciales clientes de TCIS ECUADOR S.A. Asimismo, se garantiza que cada queja sea tratada de manera objetiva, imparcial y conforme a los lineamientos del sistema de gestión de calidad y los principios institucionales de la organización.

Toda queja relacionada con las actividades de inspección que se encuentran en el Alcance de la Acreditación debe ser registrada y respondida oportunamente, independientemente del medio a través del cual sean presentadas.

Entre las causales de queja, tenemos los siguientes:

- Incumplimiento de procedimientos.
- Comportamiento inadecuado del personal administrativo u operativo.
- Incumplimiento de acuerdos contractuales

DOCUMENTO CONTROLADO

La persona que esté involucrada directamente en las circunstancias o acciones que motivaron la queja, no debe participar en la revisión, evaluación, tratamiento y en la toma de decisión de la queja.

Las quejas no procederán en los siguientes casos:

- Si el objeto de la queja no está dentro del alcance de los servicios de inspección de TCIS ECUADOR S.A..
- Si no tiene la identificación correspondiente de la persona que realiza la queja.
- Si no se describen las razones justificativas de la queja.

Las quejas deben ser resueltas en un plazo no mayor a 30 días hábiles. En caso de tratarse de una queja de carácter técnico y su complejidad impida su resolución dentro del plazo establecido, el responsable del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) deberá contactar al cliente para informarle sobre el estado del proceso y las acciones en curso.

Asimismo, los responsables del área o áreas involucradas deberán presentar un informe a la Dirección Técnica, exponiendo las razones de la demora y las medidas adoptadas para su resolución.

El Responsable del SGC, será el responsable de:

- Registrar y asegurar que se dé tratamiento a la queja del cliente
- Programar y revisar la acción correctiva tomada
- Comunicar la acción tomada respectiva al cliente que se quejó.

La respuesta a las quejas deberá responderse de manera formal mediante Oficio independientemente que esta sean respuestas parciales o complementarias de dicha queja.

Los responsables de área deben asegurar la implementación de acciones de mejora como resultado del análisis y seguimiento de las quejas recibidas. Además, tienen la responsabilidad de fomentar la toma de conciencia sobre la importancia del proceso de tratamiento de quejas y la necesidad de mantener un enfoque al cliente en todos los niveles de la organización.

Todo el proceso de resolución de queja desde su presentación hasta la comunicación del resultado debe llevarse a cabo de manera objetiva, imparcial y sin discriminación hacia el quejoso, garantizando el respeto a sus derechos y la transparencia del procedimiento.

4.2 Descripción de actividades

El procedimiento para el control de todos los documentos Internos y externos que integran el Sistema de Gestión de TCIS ECUADOR S.A. comprende las siguientes actividades.

El procedimiento para el manejo de quejas comprende las siguientes actividades:

4.2.1 Recepción de la queja.
4.2.2 Registro de la queja.

DOCUMENTO CONTROLADO

4.2.3 Evaluación y seguimiento
4.2.4 Resolución y cierre de la queja
4.2.5 Análisis de Tendencias.

4.2.1 Recepción de Quejas

Las quejas pueden recibirse por diferentes medios o canales de comunicación:

- Correo electrónico.
- Teléfono
- Mail, dirigido al máximo representante de la Dirección
- Página web
- Whatsapp
- De forma presencial en nuestras oficinas.
- Retroalimentación de clientes durante visitas

La persona que recibe la queja deberá remitirla vía mail al Responsable del SGC en un plazo no mayor a 24 horas, en caso de que el responsable del Sistema de gestión esté involucrado en la queja, se deberá designar a otra persona competente para atender la queja.

La persona responsable o designada para tramitar la queja deberá registrar la información en el formato Control de comunicaciones.

4.2.2 Registro de la Queja

La queja al ingresar es analizada para determinar si procede. En caso de no contar con todos los elementos indicados en el numeral 4.1, no se dará trámite a esta y se comunicará a la persona que presentó la queja, indicando la justificación.

Las quejas aceptadas para trámite, son registradas formalmente en el formato FM-SG-005 "Registro y Tratamiento de Quejas y Apelaciones", y se identifican con un código único que permita su trazabilidad y seguimiento durante todo el proceso.

La asignación del código al registro de la queja, se realizará de acuerdo con el siguiente criterio:

Q-AAA-YYYY-NNN

Q: Código que identifica que se trata de una queja
AAA: Siglas del área responsable
YYYY: Año de recepción de la queja
NNN: Número secuencial correlativo

El responsable del Sistema de gestión procederá a revisar los argumentos presentados por el reclamante, así como la información necesaria para su validación. En caso de que no estén debidamente sustentadas se registrará que no procede y se dará respuesta al cliente justificando las razones.

DOCUMENTO CONTROLADO

En caso de que la queja sea aceptada, esta se registra en formato FM-SG-006 Control de quejas y apelaciones, seguidamente responsable de SG envía notificación ya sea por correo electrónico o telefónicamente a la persona que presentó la queja y se dará inicio a la investigación con base en los documentos, evidencias o testimonios suministrados. Cuando la naturaleza del caso lo requiera, la investigación podrá contar con la participación de un tercero que tenga la competencia técnica y que no haya participado en ninguna etapa del proceso que originó la queja.

4.2.3 Evaluación y Seguimiento

El Gerente, conjuntamente con el Responsable del Sistema de Gestión de Calidad (SGC), supervisará el cumplimiento de los plazos establecidos y evaluará la eficacia de las acciones propuestas para la resolución de la queja, utilizando el Formulario FM-SG-006 Control de Quejas y Apelaciones. El seguimiento será continuo, desde la recepción de la queja hasta la satisfacción del reclamante o la emisión de una decisión final debidamente fundamentada.

El seguimiento comprende la verificación de la implementación de las acciones correctivas y/o preventivas que resulten necesarias. Cuando corresponda, se notificará a las autoridades competentes, y se mantendrá informado al reclamante mediante actualizaciones periódicas o a solicitud expresa, hasta el cumplimiento de los plazos establecidos.

En caso de que la queja sea procedente, su tratamiento se llevará a cabo de conformidad con el PR SG Procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas.

4.2.4 Resolución y Cierre de la queja

Una vez concluida la investigación y evaluada la queja, se decidirá las acciones que correspondan, la cual podrá incluir la implementación de medidas correctivas y/o preventivas, así como la comunicación de los resultados a la persona que presentó la queja, en un plazo máximo de 15 días hábiles contados a partir de la recepción de la queja. En caso de que este no esté conforme con la decisión, la queja permanecerá abierta y se le informarán las alternativas disponibles para su tratamiento.

Si la resolución es aceptada, toda la documentación generada durante el proceso será archivada y el cierre de la queja quedará registrado en el Formulario FM-SG-006 Seguimiento de Quejas y Apelaciones. La gestión de la información derivada de la investigación se manejará conforme a los Acuerdos Contractuales establecidos con los clientes, garantizando en todo momento la confidencialidad de la información que no haya sido autorizada para su divulgación pública.

En caso de que no se llegue a una solución satisfactoria, el solicitante tendrá la posibilidad de presentar su queja al Servicio de Acreditación Ecuatoriano www.acreditacion.gob.ec

4.2.5 Análisis de Tendencia

TCIS ECUADOR S.A. realiza semestralmente, un análisis de las quejas recibidas para identificar posibles tendencias y áreas de mejora. Los resultados se discutirán durante las

DOCUMENTO CONTROLADO

reuniones de revisión por la dirección, lo que permitirá implementar medidas preventivas y de mejora continua.

5. REGISTROS

FM-SG-005 Tratamiento de Quejas y apelaciones
FM-SG-006 Control de Quejas y apelaciones

6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- GR GA06 R04 Criterios Generales de Acreditación para Organismos que realizan Inspección.
- Norma ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de Calidad – Requisitos Norma ISO IEC 17020 Evaluación de la Conformidad — Requisitos para el funcionamiento de diferentes tipos de Organismos que realizan la Inspección.
- Norma BASC 6.0-2022 Sistema de Gestión en Control y Seguridad

7. HISTORIAL DE REVISIONES

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA

DOCUMENTO CONTROLADO