

<b>AGDR</b>	<b>02-PROCEDIMIENTO PARA EL MANEJO DE QUEJAS Y APELACIONES</b>	Código: AGDR-P-006
		N° de cláusula: 17020:2013 7.6
		Versión: 02

<b>AGDR</b>	<b>02-PROCEDIMIENTO PARA EL MANEJO DE QUEJAS Y APELACIONES</b>	Código: AGDR-P-006
		N° de cláusula: 17020:2013 7.6
		Versión: 02

## 1. OBJETIVO

Definir un procedimiento adecuado para el correcto manejo de las quejas y apelaciones que se pudieran generar como resultado de la ejecución de un proceso que este bajo esta acreditación.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento se aplica a todas las quejas y apelaciones generadas como resultado de la ejecución de un proceso que este bajo esta acreditación.

## 3. DEFINICIONES

**QUEJA:** Información generada como resultado de la insatisfacción por parte de un cliente con respecto a una o varias partes del servicio que se le provee ya sea desde el contrato hasta la facturación.

**RECLAMO:** Se definirá como reclamo cuando la queja conlleva a una apelación, restitución del dinero pagada o re coordinación de una nueva inspección.

**APELACIÓN:** Se define apelación cuando al analizar una queja se determina si el informe final presentado por el inspector requiere o no requiere rectificaciones.

## 4. RESPONSABLES

El Gerente de Calidad es la persona responsable de verificar el cumplimiento de este procedimiento.

## 5. MANEJO DE QUEJAS Y APELACIONES

AGDR deberá recibir la queja ya sea por parte del cliente directamente o a través de la autoridad competente.

AGDR iniciará el proceso de manera oficial enviando el Formato para el manejo de Quejas y Apelaciones (AGDR-F-012) a la persona o entidad que haya ingresado la queja para poder registrarla y llevar el seguimiento correspondiente.

El Gerente de Calidad recibirá la queja o apelación para evaluar la causa de la misma y determinar si es procedente o no, junto con el Comité de Calidad que deberá ser integrado por personas que no hayan participado en la inspección y puedan tomar las medidas pertinentes según corresponda, como por ejemplo:

- Rectificación del informe emitido.
- Rectificación y cambio de la información del informe o del certificado oficial.
- Realización de una nueva inspección.
- Anulación de la factura.

La información entregada o generada por el cliente, será entregada cuando así el cliente lo requiera; además se entregará información o documentación referente a la Queja, Apelación o proceso llevado con el establecimiento cuando abierta una queja

**Aprobado por:** Adriana De la Torre **Revisado por:** Adriana De la Torre **Elaborado:** Grace De la Torre  
**Fecha:** Febrero, 2021 **COPIA CONTROLADA**

<b>AGDR</b>	<b>02-PROCEDIMIENTO PARA EL MANEJO DE QUEJAS Y APELACIONES</b>	Código: AGDR-P-006
		N° de cláusula: 17020:2013 7.6
		Versión: 02

por parte del cliente, o en caso que se requiera con otro fin así la ley lo disponga para fines de investigación; de acuerdo al Formato para el manejo de quejas y apelaciones (AGDR-F-012) que previamente será firmado por las partes en cuestión y el contrato para prestación de servicios cláusula décima.

AGDR dará el acuse de recibido a la queja o reclamo; mantendrá informado permanentemente al cliente y/o autoridades competentes del avance del proceso de quejas y apelaciones. La respuesta final del proceso no deberá ser en un tiempo mayor a 7 días laborables y deberá ser registrado con las firmas de responsabilidad correspondientes en el Formato para el manejo de quejas y apelaciones (AGDR-F-012).

El proceso de recepción de quejas por ningún motivo serán discriminatorias, dando apertura a que cualquier persona pueda acceder a realizar una queja sobre el servicio, sistema o algún proceso relacionado.

## 6. CONTROL DE REGISTROS

NOMBRE	CÓDIGO	VERSIÓN	TIEMPO DE RETENCIÓN	DISPOSICION FINAL
Formato para el manejo de Quejas y Apelaciones	AGDR-F-012	001	5 años	Dstrucción y eliminación

## 7. CONTROL DE MODIFICACIONES

FECHA	REVISIÓN	PAGINA	DICE	DEBE DECIR