	Procedimiento para la gestión de quejas y sugerencias		Código: PGG5-05 Versión: 18
Revisado por: Gestión de Sistemas	Aprobado por: Dirección Ejecutiva	Fecha de Aprobación: 2018-03-09	Fecha de revisión: N.A.

1. PROPÓSITO Y ALCANCE

1.1. Establecer la forma de proceder cuando se reciben quejas y sugerencias de las partes interesadas de INTECO, con respecto a los servicios brindados, con la finalidad de proveerle un seguimiento adecuado y una solución apropiada y oportuna.

1.2. Se incluyen las quejas y sugerencias de los clientes de nuestros clientes (terceros), con respecto a los servicios prestados por las organizaciones y/o personas certificadas o por la utilización de productos certificados y con respecto a los aliados de INTECO. No incluye posibles denuncias sobre incumplimientos legales de las organizaciones y/o personas certificadas.

1.3. Se incluyen, además, las quejas de un organismo regional o internacional de normalización, con respecto al proceso de desarrollo de normas técnicas INTECO, las cuales pueden presentarse de carácter técnico o de proceso.

1.4. Este procedimiento involucra a todo el personal que labore para INTECO, sea de planilla o contratado.

2. DOCUMENTOS RELACIONADOS

MGDE-01
MGDP-01
MGUV-01
MGCP-01

3. RESPONSABILIDAD

3.1. El cumplimiento de este procedimiento es responsabilidad principal del Comité de quejas y la persona encargada de la Dirección o Coordinación del área que brinda el servicio.

3.2. Es responsabilidad de todos los colaboradores de INTECO, así como del personal contratado, aplicar adecuadamente lo estipulado en el presente procedimiento.

3.3. Es responsabilidad del Comité de Quejas:

- a) Evaluar y decidir si las quejas y las apelaciones recibidas proceden;
- b) Aprobar las acciones a tomar en respuesta a ellas;
- c) Realizar el seguimiento de las quejas y dar por finalizado el proceso para el tratamiento de la queja.

4. DEFINICIONES

4.1. Cliente: cualquier persona física o jurídica que utilice o vaya a utilizar un servicio brindado por INTECO. Este cliente puede ser interno, externo o tercero.

4.1.1. Cliente interno: Todos los funcionarios de INTECO que se ven afectados por áreas de servicio interno que presta la organización.

4.1.2. Cliente externo: Todos aquellos que puedan verse afectados por los servicios o actividades ofrecidos por INTECO.

4.1.3. Tercero: Todo público en general que puedan verse afectado por las actividades de clientes directos de INTECO (empresas certificadas o productos certificados).

4.2. Comité de Quejas: se encuentra integrado por: Dirección Administrativa Financiera, Coordinación de Gestión de Sistemas, Dirección de Formación. Si la queja recibida está dirigida hacia alguna de estas partes, ésta no podrá participar en el Comité.

La Dirección o Coordinación involucrada no podrá tomar, aprobar ni dar por cerrado una queja.

Si algún miembro del Comité, ha proporcionado consultoría a un cliente o ha sido empleado de un cliente, no podrá participar para revisar ni aprobar la resolución de la queja para ese cliente, al menos que hayan transcurridos dos años desde la última consultoría o empleo realizado.

Cuando el Comité considere relevante, llevará la queja ante el Consejo Directivo de INTECO para la toma de la decisión.

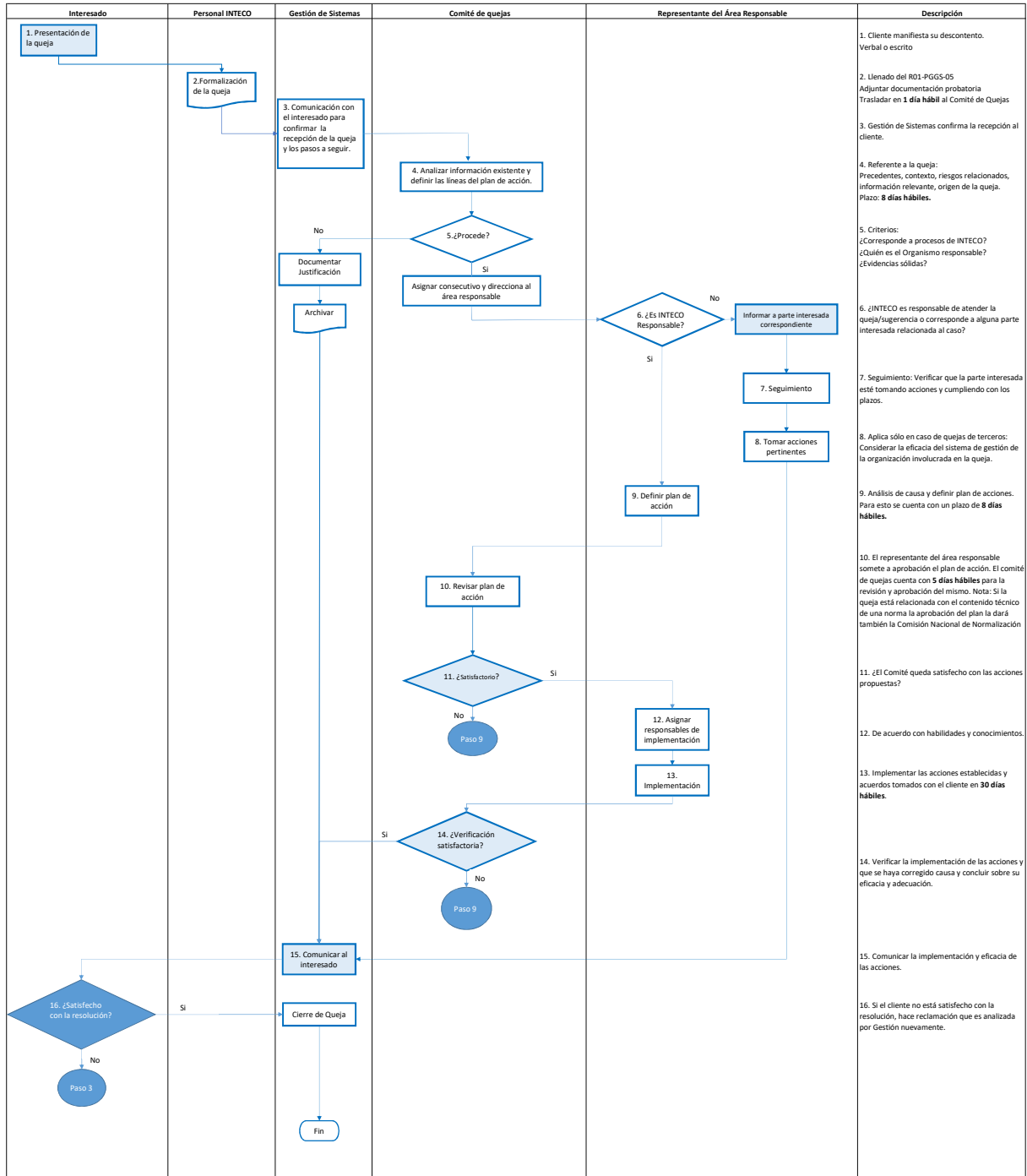
4.3. Queja: expresión de insatisfacción, presentada por un cliente, físico o jurídico, relacionada con los servicios o actividades brindados por INTECO, para la que se espera una respuesta.

4.4. Queja técnica: son aquellas quejas relacionadas con el contenido de una norma técnica (propuesta, borrador o publicado) y a los procedimientos utilizados para su preparación.

4.5. Reclamo: Petición para que sea analizada o estudiada una solicitud presentada por un tercero, que se ha sentido perjudicado por la acción de una empresa certificada por INTECO.

4.6. Reclamante: Persona, organización o su representante, que expresa una queja.

4.7. Sugerencia: manifestación presentada por una persona u organización (cliente o miembro de un organismo regional o internacional de normalización) donde plantea una oportunidad de mejora relacionada con los servicios o actividades brindados por INTECO.



6. CONTROL DE LOS REGISTROS DEL SISTEMA

CODIGO Y NOMBRE DEL REGISTRO	RESPONSABLE	MODO DE ARCHIVO	POLITICAS DE ACCESO	TIEMPO DE CONSERVACION
R01-PGGS-05 Formulario para la presentación de quejas y sugerencias	Gestión de Sistemas	Archivo del responsable	Bajo autorización de Gestión de Sistemas	6 años
R02-PGGS-05 Seguimiento a quejas y sugerencias	Gestión de Sistemas	Archivo del responsable	Bajo autorización de Gestión de Sistemas	6 años

7. CONTROL DE LOS REGISTROS DEL SISTEMA**Incorporación de texto:**

N.A.

Eliminación de texto:

Se modifica la totalidad del procedimiento.

Se elimina la referencia a las apelaciones, este trámite se incluye en el IGEC-05-01.

Observaciones:

N.A.