

## 1 OBJETIVO

Establecer el procedimiento que describe el proceso que aplica empresa DOC SERVICE para recibir, evaluar y tomar decisiones sobre las quejas y apelaciones recibidas del cliente y partes interesadas, así como medir el nivel de satisfacción de los mismo

## 2 ALCANCE

El procedimiento aplica a todas las quejas y apelaciones recepcionadas en la empresa DOC SERVICE por parte de clientes y partes interesadas.

## 3 REFERENCIAS

- Manual de la Calidad.
- Norma NP – ISO/IEC 17020:2013 Evaluación de la Conformidad. Requisitos para el funcionamiento de diferentes tipos de organismos que realizan inspección. Puntos 7.5 y 7.6
- CRI004 Criterios para la acreditación de organismos que operan la inspección, vigente (No aplica).

## 4 ABREVIATURAS Y DEFINICIONES

- **Cliente o Usuario:** Persona o entidad o área que utiliza el servicio de la empresa DOC SERVICE
- **Partes interesadas:** todas las partes interesadas que pudieran ser afectadas por las actividades de inspección u otras áreas de servicio.
- **Autoridad gubernamental:** Todas las entidades gubernamentales delegadas por reglamentaciones nacionales para el control de las actividades de inspección.
- **Conflicto de Interés:** Toda acción o situación en la que el personal de la empresa DOC SERVICE esté involucrado en la actividad de inspección que pueda ver afectada la imparcialidad que se le requiere en los resultados de dichas actividades.
- **Imparcialidad:** Presencia de Objetividad
- **Objetividad:** significa que no existen conflictos de intereses o que se han resuelto a fin de no influir negativamente en las actividades posteriores del Organismo de Inspección.  
  
Otros términos para transmitir el elemento de imparcialidad son: independencia, ausencia de conflictos de intereses, ausencia de sesgos, ausencia de prejuicios, neutralidad, equidad, actitud abierta, ecuanimidad, desapego, equilibrio.
- **SGC:** Sistema de Gestión de Calidad
- **RC:** Responsable de Calidad

ELABORADO POR	Fecha: 25/05/2023	REVISADO POR	Fecha: 25/05/2023	APROBADO POR	Fecha: 25/05/2023
Nombre y Apellido: Roque Barreto		Nombre y Apellido: David Dalles		Nombre y Apellido: Ruben Oliveira	
Cargo: Responsable de Calidad		Cargo: Gerente Técnico		Cargo: Gerente General	
Firma: 		Firma: 		Firma: 	

## 5 RESPONSABLES

El Responsable de Calidad es el encargado del cumplimiento y aplicación del presente procedimiento en todas las áreas de la empresa.

## 6 DESARROLLO

### 6.1 Generalidades

La empresa DOC SERVICE dispone del presente procedimiento para recibir, evaluar y tomar decisiones sobre las quejas y apelaciones recepcionadas de clientes y cualquier otra parte interesada.

Copia del presente procedimiento y del formulario FOR-SGC-013 “Quejas y Apelaciones” está disponible para cualquier parte interesada en la recepción de la empresa DOC SERVICE y en la página web [www.docservices.com.py](http://www.docservices.com.py).

Se consideran quejas a las actividades relacionadas con la prestación del servicio, por parte del Organismo de Inspección, como ser: atención del personal, tiempo de espera, tiempo de inspección, calidad de la realización de la inspección, tiempo en la elaboración o entrega de informes, etc.

Se considera una apelación, a las actividades relacionadas a los procesos de inspección como ser: resultado de la inspección, contenido del informe de inspección, entre otros.

El Gerente General de la empresa DOC SERVICE, es responsable de todas las decisiones a todos los niveles del proceso de tratamiento de quejas y apelaciones.

### 6.2 Recepción de la Quejas o Apelaciones

Si un cliente o cualquier parte interesada, desea manifestar su inquietud sobre el servicio ofrecido por la empresa, se dispone de un mecanismo para hacer llegar la misma al Gerente General para su análisis. Para esto se pone al alcance de los mismos las siguientes vías:

- **Vía web:** la empresa dispone de una página web ([www.docservices.com.py](http://www.docservices.com.py)), en la cual encontrarán un enlace de atención al cliente, ingresando al mismo podrá hacer llegar su inquietud a la empresa, el mismo será direccionado al correo del Responsable de Calidad, a fin de que el mismo registre la inquietud en el FOR-SGC-013 “Quejas y Apelaciones”.
- **Vía correo, telefónica, verbal:** en caso que un cliente se comunique por uno de estos medios con algún representante de la empresa, este último deberá registrar la inquietud del cliente y FOR-SGC-013 “Quejas y Apelaciones”, y hacerlo llegar al Responsable de Calidad.
- **De manera presencial:** en la recepción de la empresa, se tiene disponible para el cliente o cualquier parte interesada el FOR-SGC-013 “Quejas y Apelaciones”, el cual debe ser llenado con la inquietud que desea manifestar y hacer entrega del mismo al Responsable de Calidad o a un representante de la empresa.

### 6.3 Tratamiento de la Quejas o Apelaciones

Una vez recibida la queja o apelación, siempre que sea posible, el Responsable de Calidad deberá dar acuse de recibo de la misma, por los medios de comunicación facilitados por el reclamante (correo electrónico, nota o vía teléfono).

El Responsable de Calidad deberá verificar si la queja o apelación presentada reúne la información necesaria y confirma si está relacionada con las actividades de inspección de las que es responsable la empresa.

En caso de que la queja presentada guarde relación con aspectos de calidad o administrativos, la misma será atendida por el Responsable de Calidad, las relacionadas con aspectos técnicos serán atendidos por el Gerente Técnico.

El Responsable de Calidad facilitará el informe de progreso del tratamiento de la queja o apelación, a quien haya presentado la queja o apelación a nuestra empresa.

Una vez que la queja haya sido atendida en las áreas afectadas, el Responsable de Calidad, remite al Gerente General para emitir su conformidad con el tratamiento aplicado.

Cuando se recibe una apelación, se siguen los mismos pasos aplicados a la queja y el Gerente Técnico es quien analiza en todos los casos las apelaciones, luego lo deriva al Gerente General para emitir su conformidad con el tratamiento aplicado.

El tratamiento aplicado a las quejas o las apelaciones desde la recepción hasta la decisión final y la comunicación al que presento la queja o apelación quedan registrados en el FOR-SGC-014 "Tratamiento de Quejas y Apelaciones".

Las quejas recibidas deberán ser atendido en un plazo no mayor a 12 días y las apelaciones en un plazo no mayor a 5 días; en caso de exceder el plazo, se deberá comunicarse al cliente la respectiva justificación.

En ningún caso podrán participar del análisis de las quejas o apelaciones las personas que han participado en las actividades que dieron origen a la misma. Esta medida busca asegurar que el tratamiento de las quejas y apelaciones no den indicios o condiciones que pudieran considerarse como discriminatorias.

Siempre que sea posible, la empresa notificará formalmente al solicitante, la finalización del proceso de tratamiento de la queja o de la apelación a quien presentó la misma.

#### **6.4 Elementos de entrada**

El proceso de tratamiento de quejas o apelaciones incluye como mínimo los elementos y métodos siguientes:

- Reunión de informaciones
- Procesamiento o trazabilidad de la información
- Aplicación de análisis de causa del hecho
- Aplicación de medidas o acciones correctivas cuando aplique

#### **6.5 Seguimiento a las quejas y apelaciones**

El Responsable de Calidad y/o el Gerente Técnico son responsables de darle seguimiento a las quejas y a las apelaciones, que comprende la verificación de la notificación formal de la finalización del proceso de tratamiento de la queja o apelación a quien ha presentado la misma. Se deja constancia del medio utilizado para la notificación de la misma y la fecha en que fue realizada la notificación.

Todos los casos de quejas y apelaciones registrados por la entidad se presentan en la Revisión por la Dirección.

#### **6.6 Acciones a tomar**

Si la queja o apelación genera una no conformidad, se debe proceder según lo establecido en el procedimiento PR-SGC-004 "Acciones correctivas y preventivas".

### 6.7 Satisfacción del Cliente

El Organismo de Inspección lleva a cabo periódicamente una encuesta a sus clientes, de manera a medir la percepción de los mismos con relación al servicio prestado. Para lo cual dispone del FOR-SGC-015 "Encuesta de satisfacción".

En caso de clientes ocasionales, las encuestas son realizadas al finalizar la prestación del servicio. Para los casos de clientes con los cuales se disponen de un contrato a largo plazo, las encuestas son realizadas como mínimo una vez por semestre.

Las encuestas realizadas son analizadas por el Responsable de Calidad, utilizando para el efecto el FOR-SGC-016 "Análisis de Encuesta". La misma es realizada de manera semestral, y el resultado del mismo debe ser remitido al Gerente General.

Cuando sea necesario se aplican acciones correctivas o preventivas si identifican puntos de mejora.

Los resultados anuales con relación a los niveles de satisfacción de los clientes serán presentados al Gerente General en la Reunión de Revisión por Dirección.

### 6.8 Archivo y Manejo de la documentación

Todos los registros relacionados a las quejas y apelaciones son conservados en el área de la calidad por el Responsable de Calidad, por el periodo de tiempo establecido en el PR-SGC-001 "Control de Documentos y de Registros".

## 7 FORMULARIOS RELACIONADOS

- FOR-SGC-013 Quejas y Apelaciones
- FOR-SGC-014 Tratamiento de Quejas y Apelaciones
- FOR-SGC-015 Encuesta de satisfacción
- FOR-SGC-016 Análisis de Encuesta

## 8 ANEXOS

(No Aplica)

## 9 CONTROL DE CAMBIOS

VERSION	CAMBIO REALIZADO	ITEMS
01	Se agrega un proceso más en el punto de tratamiento de quejas y apelaciones, en el sentido de que se facilitará el informe de progreso del tratamiento de la queja o apelación, a quien haya presentado la queja o apelación a nuestra empresa	6.3