HISTÓRICO DE REVISIONES

NÚMERO DE REVISIÓN	FECHA	PAGINAS REVISADAS	NUMERAL / CONTENIDO	NOMBRE	CARGO
01	01/06/2014	Todas	Encabezado, Logotipo	Jose Borja	Gerente de Calidad
02	15/07/2014	Todas	Codificación	Jose Borja	Gerente de Calidad
03	15/08/2015	Todas	Modificación	Vanessa Utreras	Director de Laboratorio
04	26/11/2015	Todas	Revisión del documento, cambio de Logotipo	Jose Borja	Gerente de Calidad
05	12/12/2015	Todas	Revisión del procedimiento, inclusión de registros	Jose Borja	Gerente de Calidad
06	12/06/2018	Referencias	Actualización de la norma 9001:2015	Jose Borja	Gerente de Calidad
07	28/12/2018	Todas	Actualización de cláusula de la norma 17025:2018 general	José Borja	Gerente de calidad
08	11/04/2019	5.2	5.2 Establecimiento y aplicación de tratamiento a la queja. Se agrega al gerente de calidad como responsable	Sofía Castillo	Asistente de calidad
09	19/04/2024	5.2	Establecimiento y aplicación de la queja	Erika Angulo	Asistente de Laboratorio
10	30/08/2024	Todos	Revisión general	Daniel Ligña	Responsable de calidad

Responsable de elaborar:	Responsable de revisar:	Responsable de aprobar:
DANIEL LIGÑA	VERÓNICA MOLINA	VERÓNICA MOLIN
RESPONSABLE DE CALIDAD	GERENCIA DE CALIDAD	GERENCIA DE CALIDAD
Fecha: 30/08/2024	Fecha: 30/08/2024	Fecha: 30/08/2024
Firma: 	Firma: 	Firma: 

CONTENIDO

1. OBJETIVO 3
2. ALCANCE 3
3. DEFINICIONES / ABREVIATURAS 3
4. REFERENCIAS 4
5. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO 4
5.1. RECEPCIÓN, ATENCIÓN SOBRE LA QUEJA Y/O APELACIÓN 4
5.2. ESTABLECIMIENTO Y APLICACIÓN DE TRATAMIENTO A LA QUEJA. 5
5.3. ESTABLECIMIENTO Y APLICACIÓN DE TRATAMIENTO A LAS APELACIONES . 6
5.4. INFORMACIÓN AL CLIENTE 9
5.5. PROFESIONAL EXTERNO 10
6. RESPONSABILIDADES 11
7. ANEXOS 11

1. OBJETIVO

Establecer las directrices a ejecutar para dar trámite y seguimiento a las quejas y, de requerirse a las apelaciones que se radiquen en el Laboratorio de Calibración de MINGA S. A., el Organismo de Inspección, así como en cualquier Departamento perteneciente a la empresa MINGA S. A.

2. ALCANCE

Aplica para la gestión, evaluación y toma de decisión de las Quejas y, de ser necesario las Apelaciones presentadas al Laboratorio de Calibración de MINGA S. A., el Organismo de Inspección, así como en cualquier Departamento perteneciente a la empresa MINGA S. A., por los solicitantes de los servicios, ya sea que estos sean formulados directamente por los clientes u otras partes.

3. DEFINICIONES / ABREVIATURAS

- **SUGERENCIA**:

Indicación, proposición, recomendación, etc., manifestada con objeto de mejorar algún aspecto formal o técnico del servicio, no siendo exigida su puesta en práctica, y siempre que el hecho de no tenerla en cuenta no suponga un menoscabo en la consideración del cliente, sea interno o externo, hacia el departamento directamente implicado. Si el cliente exige su cumplimiento, deberá ser tratada como una reclamación.

- **QUEJAS**:

Es toda manifestación de inconformidad o insatisfacción del cliente externo, referente a algún aspecto del servicio prestado o con los resultados de los mismos.

- **APELACIÓN**:

Acción por la cual se impugna una decisión tomada por MINGA S. A., a una queja o reclamación.

4. REFERENCIAS

- **ISO/IEC 17000** Evaluación de la conformidad. Vocabulario y principios generales.
- **NTE INEN ISO/IEC 17025** Requisitos generales para la competencia de los laboratorios de ensayo y de calibración.
- **NTE INEN ISO/IEC 17020** Requisitos para el funcionamiento de diferentes tipos de Organismos que realizan la Inspección.

5. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO/ REGISTRO
5.1 RECEPCIÓN, ATENCIÓN SOBRE LA QUEJA Y/O APELACIÓN Las quejas provenientes de clientes o partes interesadas son receptadas por el Gerente de Calidad / Responsable de calidad. Si no tienen remitente, MINGA S. A., se reserva el derecho de darle trámite y seguimiento. Si tienen remitente, se procede a realizar un Informe de Quejas y Apelaciones para su seguimiento. El Gerente de Calidad / Responsable de calidad/ Responsable de calidad será el responsable del registro de las quejas y apelaciones. El Gerente de Calidad / Responsable de calidad será el responsable del registro, antes descrito, desde la presentación hasta la decisión final. El Gerente de Calidad, evaluará, con base en	Gerente de Calidad / Responsable de calidad	Vía correo electrónico o mediante comunicación escrita / llamada telefónica / página web Informe de Quejas y Apelaciones

los elementos del expediente del servicio, si la queja es procedente o no, e identificará cada una de las etapas que se llevaron a cabo en el trámite de la solicitud. Se deberá notificar a la parte interesada la recepción de la queja, a través de correo electrónico, mensaje o llamada; se deberá dejar constancia de la respuesta como parte de los anexos de contestación.		
ACTIVIDAD	**RESPONSABLE**	**DOCUMENTO/ REGISTROS**
Todas las quejas y apelaciones recibidas serán contestadas en un tiempo no mayor de **15 días hábiles** y direccionados al remitente.	Laboratorio de Calibración / Organismo de Inspección	
5.2 ESTABLECIMIENTO Y APLICACIÓN DE TRATAMIENTO A LA QUEJA El Gerente de Calidad / Responsable de calidad se reunirá inicialmente con el Analista o Inspector implicado en el trámite del informe o certificado de calibración o de inspección, sobre el cual se presenta la queja para tener la versión de primera mano sobre el desarrollo de las actividades que se llevaron a cabo para atenderla.	Gerente de Calidad / Responsable de calidad/ Inspector o Analista	
Seguidamente, se analizarán todos los elementos de causa para determinar si el reclamo tiene elementos objetivos que la sustenten o no, se registrará en el ANEXO PLC-DI-16-A1 Si como resultado del estudio anterior, se concluye que existen elementos objetivos que sustentan la queja, se aplicarán los	Laboratorio de Calibración / Organismo de Inspección	PLC-DI-16-A1 Procedimientos del Laboratorio de Calibración / Organismo de Inspección

parámetros del procedimiento **PLC-DI-07** y de ser pertinente se registrará y tratará como no conformidad según el registro PLC-DI-07-A1 Se deberá explicar las razones por las cuales la queja tiene fundamento y hacer los correctivos necesarios según el procedimiento descrito.		
Si la queja carece de componentes objetivos, se redacta una carta, explicando las causas por las cuales no se da lugar a trámite favorable de la queja.	Laboratorio de Calibración / Organismo de Inspección	**Anexo: PLC-DI-16-A1**
ACTIVIDAD	**RESPONSABLE**	**DOCUMENTO/ REGISTROS**
Sea cual sea el sentido de la decisión que sustente el estudio efectuado a la queja, esta se comunicará al reclamante dentro del término establecido anteriormente (quince días), indicándole que, si no está de acuerdo con ella, le asiste el derecho de presentar información adicional para sustentar la queja y rever dicha decisión, por escrito, indicando las razones y pruebas de la misma, dentro de los **tres días** siguientes al conocimiento de aquella.	Gerente de Calidad	
5.3 ESTABLECIMIENTO Y APLICACIÓN DE TRATAMIENTO A LAS APELACIONES En caso de existir cualquier desacuerdo con el resultado del Proceso de Calibración o de Inspección que no pueda ser solucionado por	Cliente / Gerencia de Calidad	Solicitud de Quejas, Reclamos, Apelaciones o Sugerencias

el Laboratorio de Calibración o el Organismo de Inspección, a entera satisfacción del cliente, este último tiene la facultad de apelar o presentar una queja por escrito, sustentando sus argumentos con elementos objetivos y pertinentes que pretenda hacer valer.		
En el evento de que la decisión, basada en el estudio de los argumentos presentados en la queja, los registros y componentes del expediente de la solicitud, no fueran satisfactorios a los intereses del cliente, este podrá apelar dicha decisión.	Gerente de Calidad / Responsable de calidad/ Inspector o Analista	
INFORMACIÓN AL CLIENTE El Gerente de Calidad / Responsable de calidad dará a conocer al Gerente General la apelación presentada por el cliente con su respectivo informe que soporta el caso; con base en este informe el Gerente General o su delegado dará respuesta oficial al cliente sobre la queja	Gerente General / Gerente Calidad / Responsable de calidad	
ACTIVIDAD	**RESPONSABLE**	**DOCUMENTO/ REGISTROS**
Para el análisis de las apelaciones, el Gerente de Calidad / Responsable de calidad asignará y nombrará a un profesional del departamento implicado.		
Así como de ser necesario se requerirá de los servicios de un profesional externo, ambos con la experiencia, competencia y formación de acuerdo a la magnitud por el cual se		

recibe la apelación.		
El Gerente de Calidad / Responsable de calidad convocará al Comité de Apelaciones que a su vez está conformado de la siguiente manera: • Gerente de Calidad • Profesional del Laboratorio de Calibración o del Organismo de Inspección, que no haya participado en el proceso de la calibración o de Inspección en mención. • El Gerente de Operaciones o su delegado.	Comité de Apelaciones	
Este comité realizará la revisión completa tanto de los argumentos de la queja, los registros y documentos que reposan en el expediente de la solicitud, como de las consideraciones que llevaron a la decisión que se apela. Será dicho Comité el que tome la decisión final, apoyado en el estudio y valoración de todos los elementos objetivos puestos en su conocimiento.	Comité de Apelaciones	
ACTIVIDAD	**RESPONSABLE**	**DOCUMENTO/ REGISTROS**
La secretaría del Comité será ejercida por el Gerente de Calidad. Los miembros del Comité de Apelaciones, tendrán voz y voto en la adopción de decisiones; que se tomarán por unanimidad de los miembros del comité.	Comité de Apelaciones	
Las decisiones del Comité de Apelaciones		

quedarán plasmadas en un informe escrito, que suscribirán todos sus miembros. El Comité de Apelaciones deberá: • Revisar si la documentación remitida por el cliente está completa (sustentación sobre la cual se base su desacuerdo con la decisión tomada). En caso de no estar completa, enviar carta al apelante solicitando información adicional. Se revisará el expediente del cliente, desde el inicio del proceso hasta la finalización.	Comité de Apelaciones	
Del análisis se tendrá uno de los siguientes tratamientos: • Confirmación de los resultados. • Reconsideración de la decisión tomada inicialmente. Cualquiera que sea el resultado MINGA S.A., remitirá al apelante la decisión tomada de manera formal, con los sustentos técnicos por el cual procede o no la certificación, debidamente firmado por el Comité de Apelaciones.	Comité de Apelaciones	
ACTIVIDAD	**RESPONSABLE**	**DOCUMENTO/ REGISTRO**
5.4 INFORMACIÓN AL CLIENTE El Gerente de Calidad / Responsable de calidad dará a conocer al Gerente General la apelación presentada por el cliente con su respectivo informe que soporta el caso; con	Gerente de Calidad / Responsable de calidad/ Gerente General	

base en este informe el Gerente General dará respuesta oficial al cliente sobre la apelación interpuesta.		
Una vez entregado el dictamen relacionado con la apelación, ninguna de las partes involucradas podrá presentar una solicitud para enmendar o modificar el fallo anterior. En caso de que exista una queja por una emisión de certificado de inpseccion erróneo se procede a la corrección del mismo y el reemplazo del mismo con una nota en el certificado indicando el reemplazo del mismo subiéndolo de revisión.		
5.5 PROFESIONAL EXTERNO El Gerente de Calidad / Responsable de calidad escogerá este profesional teniendo en cuenta su experiencia, conocimientos y competencia técnica en el campo del asunto bajo análisis. Asimismo, se verificará que no exista conflicto de intereses del profesional seleccionado con los asuntos a tratar.	Gerente de Calidad	
ACTIVIDAD	**RESPONSABLE**	**DOCUMENTO/ REGISTRO**
La designación procederá previo análisis y garantías de la inexistencia de conflictos de interés del profesional seleccionado frente a los asuntos del solicitante; para esto, el Gerente de Calidad, antes de poner en conocimiento los asuntos a tratar, diligenciará los formatos, con la firma del profesional		

elegido, en el Acuerdo de Confidencialidad. En todo caso, la selección y designación se hará bajo los criterios y políticas de garantizar al reclamante la objetividad, imparcialidad e independencia en el trámite de su reclamo. El Gerente de Calidad / Responsable de calidades responsable de reunir y de verificar toda la información necesaria, para alcanzar una decisión objetiva e imparcial.		

6. RESPONSABILIDADES

Los funcionarios responsables por el presente procedimiento, su aplicación y todo lo que derive de él son: el Gerente de Calidad, Profesional de Calibración o de Inspección, Director de Laboratorio, Gerente Técnico de Inspección, jefe del Departamento y el profesional externo de ser el caso, y seleccionado de manera tal que cumpla con las competencias y experiencia en el procedimiento de reclamo.

Para responder a las políticas y criterios del Laboratorio de Calibración y del Organismo de Inspección, se garantizará para toda queja, y de ser necesario toda apelación, que en todo momento los funcionarios que tengan conocimiento y den trámite a estas, estarán alejadas directamente del manejo que se le dio al servicio.
La descripción del proceso para el tratamiento de quejas está disponible en el link www.minga.ec la misma que está disponible para cualquier parte que lo solicite.

7. ANEXOS

PLC-DI-07	PROCEDIMIENTO PARA TRATAMIENTO DE PRODUCTOS NO CONFORMES
ILC-DI-01-A1	COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD INTEGRIDAD IMPARCIALIDAD Y CUMPLIMIENTO DE SALVAGUARDAS
PLC-DI-07-A2	RECEPCIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS