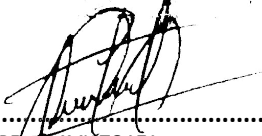
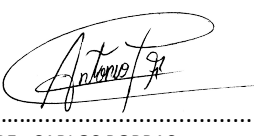
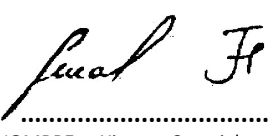
	Tipo de Documento PROCEDIMIENTO		Código del Documento IPGM-OI-19
	Título del Documento PROCEDIMIENTO PARA TRATAMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES		
	Revisión 00	Fecha de Vigencia 03-10-2022	Páginas 1 de 5

ÍNDICE

1.	Objetivo	2
2.	Alcance.....	2
3.	Documentos de Referencia	2
4.	Definiciones.....	2
5.	Responsabilidades.....	2
6.	Desarrollo de Actividades.....	3
6.1	Comunicación de proceso de quejas y apelaciones	3
6.2	Recepción y atención de la queja	3
6.3	Nueva resolución del reclamo	4
7.	Modificaciones.....	5

Elaborado por:  NOMBRE: JIMMY TOAZA CARGO: Director Técnico FECHA: 28-09-2022	Revisado por:  NOMBRE: CARLOS PORRAS CARGO: Director de Calidad FECHA: 03-10-2022	Aprobado por:  NOMBRE: Ximena Carvajal CARGO: Gerente General FECHA: 03/10/2022
--	--	--

	Tipo de Documento PROCEDIMIENTO		Código del Documento IPGM-OI-19
	Título del Documento PROCEDIMIENTO PARA TRATAMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES		
	Revisión 00	Fecha de Vigencia 03-10-2022	Páginas 2 de 5

1. Objetivo

Establecer el procedimiento de las actividades a llevarse a cabo para el tratamiento y seguimiento de quejas y apelaciones, que radiquen en la Empresa IPGM Servicios Ambientales Cia. Ltda.,

2. Alcance

El presente procedimiento tiene su aplicación en la gestión, evaluación y toma de decisiones de las quejas y apelaciones presentadas a la Empresa IPGM Servicios Ambientales Cia. Ltda., por los clientes, proveedores de servicios u otras partes, sean estas con el formulario parte de la empresa o formularios de los clientes u otras partes.

3. Documentos de Referencia


- NTE-INEN ISO/IEC 17020:2013, Requisitos para el funcionamiento de diferentes tipos de organismos que realizan inspección.
- IPGM-OI-01, Manual de Calidad de la Empresa IPGM Servicios Ambientales Cia. Ltda.

4. Definiciones

- **Apelación.-** Impugnación de una decisión tomada por la Empresa IPGM Servicios Ambientales Cia. Ltda., a una queja o reclamo realizado.
- **Queja.-** Toda manifestación o reclamo de inconformidad o insatisfacción del cliente, y que está relacionado con aspectos del servicio prestado por la Empresa IPGM Servicios Ambientales Cia. Ltda., o con los resultados recibidos por la misma.
- **Sugerencia.-** Indicación, proposición, recomendación, entre otros, manifestada con objeto de mejorar algún aspecto formal o técnico del servicio, sin exigencia de su cumplimiento, sin embargo, si el cliente exige su cumplimiento será tratada como una queja o reclamo.

5. Responsabilidades

- Es responsabilidad del Gerente General, delegar al profesional que no esté involucrado directamente con el proceso bajo estudio. Así como también remitir la queja a la secretaria para su registro y apertura del expediente con un número secuencial.
- Es responsabilidad del Delegado del Gerente General, reunir la información, hacer los seguimientos, documentar todas las actividades a ser seguidas en el tratamiento de quejas y apelaciones que se den por parte del cliente.

	Tipo de Documento PROCEDIMIENTO		Código del Documento IPGM-OI-19
	Título del Documento PROCEDIMIENTO PARA TRATAMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES		
	Revisión 00	Fecha de Vigencia 03-10-2022	Páginas 3 de 5

6. Desarrollo de Actividades

6.1 Comunicación de proceso de quejas y apelaciones


IPGM Servicios Ambientales Cia. Ltda. debe enviar el Procedimiento de Quejas y Apelaciones IPGM-OI-19 via correo electrónico actual a cada cliente con el que se comiencen operaciones, en el cual se le haga conocer el mecanismo que se establece para generar y receptor cualquier reclamo por parte del público en general. El representante de calidad es el encargado de realizar esta difusión con todos los clientes y actualizar dicha comunicación en caso de cualquier modificación al proceso de reclamos.

6.2 Recepción y atención de la queja

Las quejas o apelaciones deberán ser suscritas en el formato IPGM-OI-19-A01 y enviadas vía correo electrónico a las siguientes dirección electrónica gerencia.ipgm@gmail.com con referencia al Gerente General.

El Gerente General de la Empresa IPGM Servicios Ambientales Cia. Ltda., analizará la misma bajo las siguientes condiciones:

- Si la queja no tiene remitente, el Gerente General de la Empresa IPGM Servicios Ambientales Cia. Ltda., se reservará el derecho de darle trámite y seguimiento.
- Si la queja tiene remitente, el Gerente General remitirá la misma a la secretaria para su registro y apertura del expediente de quejas y apelaciones código IPGM-OI-19, con un número secuencial.
- Una vez aperturado el expediente el Gerente General remitirá al Delegado para que de trámite a la misma desde su aceptación hasta la resolución final.
- IPGM Servicios Ambientales Cia. Ltda. en la medida de lo posible acusa recibido de las quejas y apelaciones recibidas, además debe demostrar que informará del progreso de la queja o apelación, y los resultados de la misma.
- El Delegado quien gestione la queja no debe haber participado en las actividades de inspección, que dieron origen a la queja o apelación.
- El Delegado reunirá y verificará toda la información necesaria, que permita conseguir una resolución imparcial sobre la queja y o apelación.

	Tipo de Documento PROCEDIMIENTO		Código del Documento IPGM-OI-19
	Título del Documento PROCEDIMIENTO PARA TRATAMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES		
	Revisión 00	Fecha de Vigencia 03-10-2022	Páginas 4 de 5

- Una vez concluida la investigación en base al análisis realizado en IPGM-OI-19-A02 QUEJAS/TRABAJOS NO CONFORMES/NO CONFORMIDAD, se procederá a redactar un oficio al cliente, haciendo mención a los correctivos que se hayan tomado a fin de realizar la mejora continua de ser el caso.
- La resolución final será remitida al interesado en un tiempo no mayor a los 15 días laborables. Si el interesado no está de acuerdo con la resolución tomada, le asiste el derecho de presentar la apelación a dicha decisión, la misma que deberá ser presentada por escrito, en la cual se incluirán las razones del desacuerdo y notificando formalmente el cierre de la queja o apelación de ser el caso.

6.3 Nueva resolución del reclamo

- El interesado en caso de no estar de acuerdo con la resolución presentará dentro de las próximas 72 horas, su insatisfacción por escrito, sustentado sus argumentos apelando dicha decisión.
- Para el análisis de las apelaciones, el Gerente General nombrará otro Delegado y que no haya participado directamente en el proceso ya estudiado; y, de ser el caso contratará los servicios de un profesional externos, con experiencia y competencia para dar atención a la apelación.
- Los dos profesionales designados, realizarán la revisión completa tanto de los argumentos de la queja, la decisión tomada inicialmente, los registros y documentos adicionales, luego de lo cual una vez estudiado el caso tomarán la decisión final, la misma que será resultado del estudio realizado y la valoración emitida de acuerdo a todos los fundamentos puestos en su conocimiento.
- Cualquiera que sea el resultado la Empresa IPGM Servicios Ambientales Cia. Ltda., remitirá al interesado la decisión final, incluyendo los sustentos técnicos que dan fe de la resolución tomada. Una vez entregado el dictamen final, no se podrá enmendar o modificar la resolución tomada.

