1. OBJETIVO

- Gestionar las quejas recibidas por CIIESOST.

2. ALCANCE

- Todas las actividades que desempeña CIIESOST en relación a inspecciones.

3. DEFINICIONES

- Queja (tomado de NTE INEN ISO/IEC 17020:2013): expresión de insatisfacción, diferente de la apelación, presentada por una persona u organización a un organismo de inspección, relacionada con las actividades de dicho organismo, para la que se espera una respuesta.
- Queja (tomado de ISO 9001:2015): expresión de insatisfacción hecha a una organización, relativa a su producto o servicio, o al propio proceso de tratamiento de quejas, donde explícita o implícitamente se espera una respuesta o resolución.
- Reclamante (tomado de ISO 10002:2004): persona, organización o su representante, que expresa una queja.

4. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

4.1. Recepción de la queja

- Quien desee presentar una queja en relación con las actividades de inspección que realiza CIIESOST es preferible que lo realice por escrito a través de una carta o un correo electrónico adjuntando la evidencia objetiva que considere pertinente. Se debe poder identificar quien es la persona que presenta la queja y sus datos de contacto.

  Nota: si el reclamante lo hace vía telefónica o personalmente, el colaborador de CIIESOST que recepta la queja deberá tomar nota de lo indicado por el reclamante.
- El colaborador de CIIESOST que recibe la queja debe hacerle llegar al Asistente de Oficina.
- El Asistente de Oficina registrará la queja en el formato F1-P07 Listado de quejas para hacerle seguimiento y en el formato F2-P07 Registro de tratamiento de quejas para que el área correspondiente la gestione.
- El Asistente de oficina pasará el correspondiente F2-P07 Registro de tratamiento de quejas al Gerente del área relacionada con el motivo de la queja con copia al Gerente de Calidad.

4.2. Validación e investigación de la queja

- La Gerencia del área relacionada con el motivo de la queja revisará si la queja recibida está relacionada con las actividades de inspección de las que CIIESOST es responsable. Si la queja está relacionada, acusará recibo de la queja, e informará al reclamante que se da inicio al proceso de tratamiento de su queja. Si no está relacionada, informará a quien presentó la queja que no se le dará trámite justificando su respuesta.
- La Gerencia del área relacionada con la queja procederá a reunir y verificar toda la información necesaria para validar la queja. Es importante evaluar la queja considerando su severidad, implicaciones de seguridad, complejidad, impacto y de la necesidad y posibilidad de una acción inmediata. Se debe investigar todas las circunstancias e información pertinente acerca de la queja. El nivel de investigación debe ser proporcional a la seriedad, frecuencia de ocurrencia y severidad de la queja.
- Este proceso lo deberá registrar la Gerencia del Área en el correspondiente F2-P07 Registro de tratamiento de quejas directamente en la carpeta de Quejas del One Drive de CIIESOST.

4.3. Decisiones tomadas para dar respuesta a la queja:

- Una vez finalizada la investigación, la Gerencia del área relacionada con la queja tomará la decisión sobre las acciones a tomar para corregir el problema y para prevenir que se repita en el futuro.

  Nota: Si la Gerencia del área participó en las actividades de inspección que dieron origen a la queja, la decisión debe ser revisada y aprobada por la Gerencia de Calidad o por la Gerencia General.

- La Gerencia del área relacionada con la queja dará la respuesta al reclamante indicándole el resultado del tratamiento de la queja y según sea pertinente, la corrección a aplicar y la acción correctiva a implementar.
- Si el reclamante acepta la decisión o la acción propuesta, entonces se debe realizar y registrar su ejecución.
- Si el reclamante rechaza la decisión o acción propuesta entonces la queja permanece abierta hasta que se hayan agotado todas las alternativas razonables para recurrir o el reclamante quede satisfecho.
- Una vez ejecutada la corrección o se hayan agotado las alternativas razonables, se le notificará al reclamante que ha finalizado el proceso de tratamiento de la queja.
- Este proceso lo deberá registrar la Gerencia del Área en el correspondiente F2-P07 Registro de tratamiento de quejas directamente en la carpeta de Quejas del One Drive de CIIESOST.

4.4. Comunicaciones mantenidas con quien presentó la queja:

- Se deben conservar las siguientes comunicaciones:
  - El comunicado inicial enviado a quien presentó la queja, ya sea que se le haya indicado que se da inicio al proceso de tratamiento de su queja o que no se le dará trámite.
  - Las comunicaciones con quien presentó la queja, incluyendo los informes del progreso en el trámite de la queja (estos informes no aplican si hubo una rápida resolución de la queja).
  - La comunicación con el resultado del tratamiento de la queja y la notificación formal de la finalización del proceso de tratamiento de la queja a quien presente la queja.
    Nota: todos estos comunicados podrían estar incluidos en un solo documento si hubo una rápida resolución de la queja

4.5. Seguimiento a la implementación de las acciones:

- La Gerencia de Calidad hará el seguimiento para verificar que se hayan ejecutado las acciones definidas y que el formato F2-P07 Registro de tratamiento de quejas está completo.
- La Gerencia de Calidad actualizará el estado de la queja en el formato F1-P07 Listado de quejas en la carpeta de Quejas del One Drive de CIIESOST.

4.6. Seguimiento a la eficacia de las acciones implementadas

- La Gerencia de Calidad hará el seguimiento para verificar la eficacia de las acciones implementadas, es decir, si evitan que el problema que originó la queja se vuelva a presentar.

4.7. Cierre de la queja:

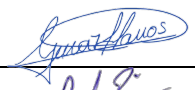
- La Gerencia de Calidad verificará que se haya completado todo el trámite y dará por cerrada la queja.

5. REGISTROS

Registro	Identificación	Almacenamiento	Tipo de archivo	Control de acceso
F1-P07 Listado de quejas	Registro único	One Drive CIIESOST	Digital	Contraseñas del personal
F2-P07 Registro de tratamiento de quejas	Por código secuencial	One Drive CIIESOST	Digital	Contraseñas del personal

6. RESUMEN DE MODIFICACIONES AL DOCUMENTO

Versión	Fecha	Causa – Resumen de la modificación
V01	2017-11-23	Primera emisión del documento
V02	2019-11-05	Se incluye la aceptación de quejas telefónicas o presentadas personalmente
V03	2020-12-29	Se estructura mejor el procedimiento numerando cada etapa del 4.1 al 4.7 Se asigna claramente las responsabilidades de registro de cada etapa del proceso de atención de la queja y se incluye los nuevos formatos específicos para atención de quejas (F1-P07 Listado de quejas y F2-P07 Registro de tratamiento de quejas) en lugar de los formatos de gestión de hallazgos.

	Nombre	Cargo	Firma
Revisado por:	Gunar Llanos	Gerente de Calidad	
Aprobado por:	Paul Fierro	Gerente General	