

TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETO.....	1
2. ALCANCE	1
3. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD.....	1
4. DOCUMENTOS RELACIONADOS.....	2
4.1. REFERENCIAS NORMATIVAS	2
5. DEFINICIONES	2
6. DESCRIPCIÓN	2
6.1. POLÍTICAS.....	2
6.2. DESCRIPCIÓN GENERAL	2
6.2.1. RECEPCIÓN DE PETICIÓN	5
6.2.2. ACCIONES CORRECTIVAS.....	5
6.2.3. RESPUESTA AL SOLICITANTE.....	5
7. CONTROL DE CAMBIOS.....	5

1. OBJETO

Establecer la sistemática a seguir cuando se presentan quejas o apelaciones a los procesos ejecutados por el personal de “Vehicle Safety Automotive - VSA”.

2. ALCANCE

El presente documento y sus directrices son aplicables a todas las actividades tanto administrativos como técnicos “Vehicle Safety Automotive - VSA”, y que pueden ser generadas por clientes externos o internos.

3. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

FUNCIÓN	RESPONSABILIDAD
Director Técnico	Fomentar y verificar el cumplimiento de las directrices del presente documento.
Todo el Personal de VSA	Conocer y cumplir las directrices del presente documento.

<p>Elaborado por:</p> <p>Javier Guijarro Responsable de Calidad 2022 – 02 - 07</p>	<p>Revisado por:</p> <p>Ramiro Nájera Gerente 2022 – 02 - 08</p>	<p>Aprobado por:</p> <p>Javier Guijarro Responsable de Calidad 2022 – 02 - 10</p>
--	---	---

4. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- RG-VSA-LM: Lista Maestra
- RG-VSA-RQA: Registro de Queja o Apelación.
- RG-VSA-GQA: Gestión de Quejas o Apelaciones.

4.1. REFERENCIAS NORMATIVAS

Para el desempeño de sus actividades "Vehicle Safety Automotive - VSA" acoge los requisitos o disposiciones de los siguientes documentos normativos:

IDENTIFICACIÓN	NOMBRE
NTE INEN-ISO/IEC 17020: 2013	EVALUACIÓN DE LA CONFORMIDAD — REQUISITOS PARA EL FUNCIONAMIENTO DE DIFERENTES TIPOS DE ORGANISMOS QUE REALIZAN LA INSPECCIÓN (ISO/IEC 17020:2012, IDT).
NTE INEN-ISO/IEC 17025: 2018	REQUISITOS GENERALES PARA LA COMPETENCIA DE LOS LABORATORIOS DE ENSAYO Y CALIBRACIÓN (ISO/IEC 17025:2017, IDT).

5. DEFINICIONES

Apelación: Petición del solicitante en la que se requiere la reevaluación de un producto, cambio o revisión de resultados de un proceso realizado.

Queja: Petición de cualquier solicitante expresada a una organización con respecto a sus productos, servicios, o procesos; de la cual se espera una respuesta o resolución explícita o implícita.

Solicitante: Persona natural o jurídica que requiere los servicios de evaluación (ensayos - inspecciones) que provee VSA.

6. DESCRIPCIÓN

6.1. POLÍTICAS

Para asegurar una gestión adecuada de las peticiones y la imparcialidad de las decisiones tomadas frente a una queja o apelación se establecen las siguientes políticas:

- Las personas involucradas en los procesos que originaron una queja, o que se encuentren en una situación que comprometa su imparcialidad, NO deberán participar en el tratamiento de esta.
- En caso de requerir la conformación de una comisión para el tratamiento de una queja, esta estará formado por: el Gerente y el Responsable de Calidad. Para conformar esta comisión se debe tomar en cuenta el criterio descrito anteriormente; para tal efecto, de darse el caso que algún miembro de la comisión este inmerso en la queja o apelación presentada, esta comisión será conformada por al menos 2 de los socios de la empresa.
- En el caso de apelaciones se tomará en cuenta el precepto anterior para la conformación de una comisión si esta la requiere, y se deberá corroborar que al menos una persona de la comisión tiene la misma competencia técnica de quien provoco la apelación, en el caso excepcional de que exista algún problema con la imparcialidad en la conformación de la comisión antes mencionada, VSA tendrá la potestad de conformar dicha comisión con un experto técnico externo.
- Una vez conformado la comisión, el Gerente de VSA, o su delegado, será el responsable del proceso.
- Las decisiones se tomarán en consenso, o en su defecto, el gerente de VSA tendrá voto dirimente.

6.2. DESCRIPCIÓN GENERAL

Las actividades que se ejecutan para la adecuada gestión de quejas o apelaciones se describen de forma general en la siguiente figura



QUEJAS Y APELACIONES

Código: PR-VSA-QA
Versión: 04
Página: 3 de 5



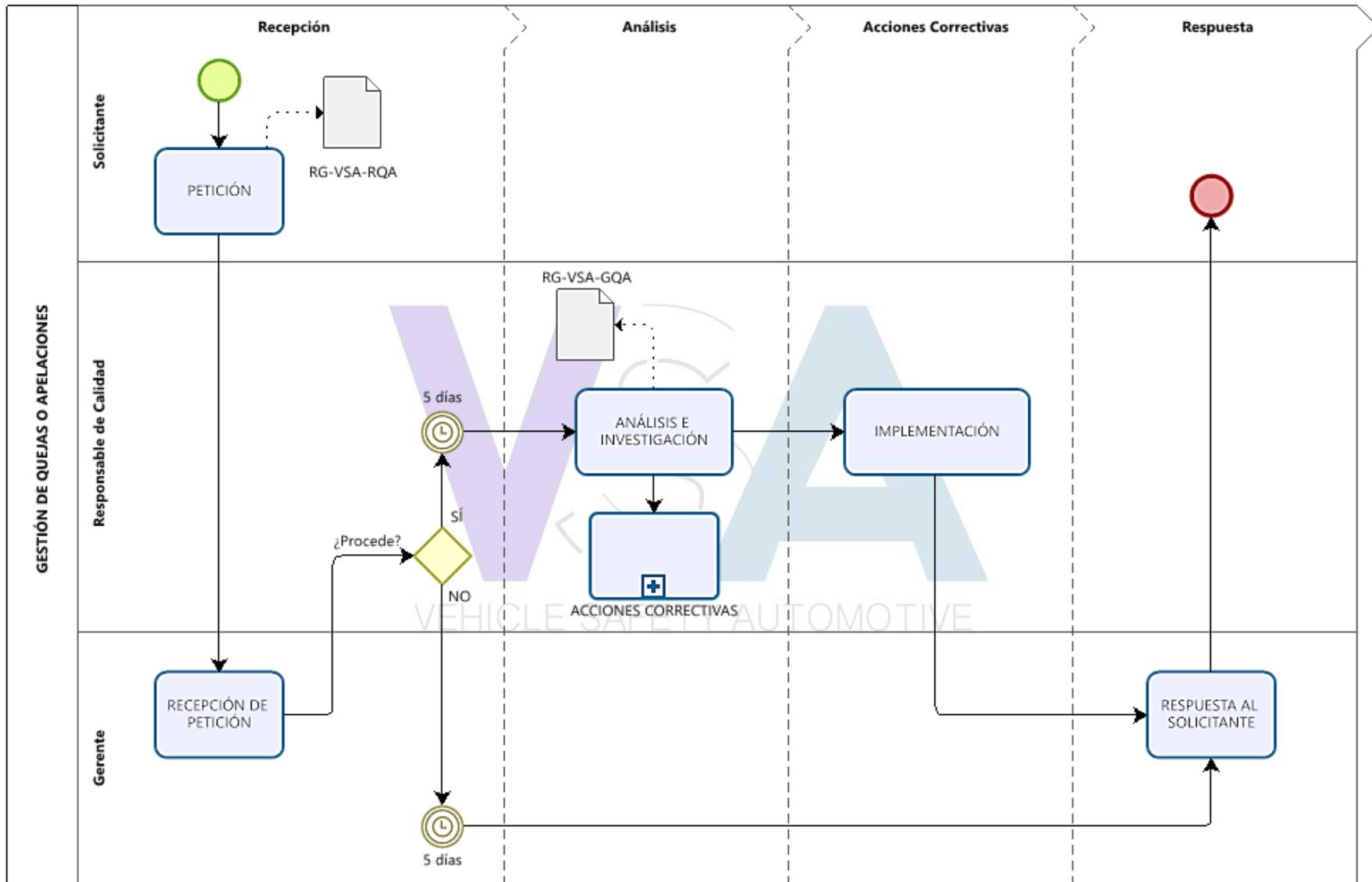


Figura 1: Proceso de gestión de quejas o apelaciones

6.2.1. RECEPCIÓN DE PETICIÓN

Las peticiones pueden presentarse de forma escrita y con firma de responsabilidad, o por medio de correos electrónicos. Para el ingreso de las peticiones debe utilizarse el documento RG-VSA-RQA o en el caso de que el solicitante entregue una petición por su propia parte y en su propio formato, se adjuntará al registro mencionado.

La petición debería contener nombres del solicitante, lugar de la ocurrencia, teléfonos, fechas y documentación necesaria del caso, a menos que el peticionario no desee incluir dicha información.

Cualquier miembro de VSA que reciba una petición debe remitirla al Gerente de VSA para su conocimiento y enviar una copia al Responsable de Calidad para su tratamiento, además en la medida de lo posible el respectivo acuse de recibo por el mismo medio en el cual se recibió la petición. Excepcionalmente, si el cliente no entrega una petición escrita, se podrá utilizar el documento RG-VSA-RQA para generar el análisis respectivo con la información que pueda recabar el Responsable de Calidad y en la medida de lo posible.

6.2.2. ACCIONES CORRECTIVAS

Para la implementación de las acciones correctivas derivadas del análisis, se ejecutarán las actividades definidas en el procedimiento PR-VSA-AC

6.2.3. RESPUESTA AL SOLICITANTE

El gerente de VSA o el personal él designe, generará una respuesta formal, por los medios oficiales, en el que se informe al solicitante el tratamiento de su queja o apelación en un tiempo máximo de 5 días laborables. En la comunicación deberá constar una descripción breve de las acciones tomadas para el tratamiento de queja o apelación.

En la eventualidad de que el tratamiento de la queja pueda sobrepasar el tiempo establecido, la comunicación debe realizarse, dentro de los mismos 5 días, informando este particular.

En el caso particular de una apelación favorable, esta respuesta consistirá en informar al solicitante sobre el inicio de un nuevo proceso de evaluación (ensayo o inspección) y sus respectivas actividades.

Los registros de gestión de quejas o apelaciones y su información vinculada deberán ser archivados bajo el control del responsable de calidad.

7. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	DETALLE
0	2019 – 06 - 10	Creación del documento
1	2020 – 12 - 14	Actualización del documento
2	2021 – 03 - 19	Actualización del documento
3	2021 – 12 - 28	Actualización del documento
4	2022 – 02 - 10	Actualización del documento