



INSPECCION SERVICIOS & COMERCIO
SSICOINTEC CIA. LTDA.

PROCEDIMIENTO PARA QUEJAS Y APELACIONES

SCO-PO-03

Revisión No.: 1

Fecha de aprobación:
20016-01-30

Elaborado Por:
Ing. David Sntaxi

Revisado y Aprobado Por:
Arq. Milton Sánchez

HISTORIAL DE MODIFICACIONES

Fecha	Descripción de la modificación	Aprobado por
2016-01-30	Numeral 2.1.2, el párrafo 2: Si la queja no procede, el Gerente Técnico de SSICOOINTEC CIA. LTDA, comunica a la persona que presentó la queja, por medio de oficio indicándole las razones por las que no se acepta. Si es aceptada la queja, personal de SSICOINTEC CIA. LTDA., realizará un análisis detallado de las causas que originaron las mismas y se procederá a tomar las acciones correspondientes para tratarla. Se debe informar por escrito a la persona que presentó la queja, de las medidas tomadas. La decisión que resuelve el reclamo será tomada, revisada y aprobada por personal de SSICOINTEC CIA. LTDA., que no esté involucrado en las actividades relacionadas con el reclamo.	Milton Sánchez

ÍNDICE

1. OBJETO Y ALCANCE

2. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

2.1. Tratamientos de quejas

2.2 Tratamientos de apelaciones

3. ANEXOS

ORIGINAL SS/COINTEC/Confidencial

1. OBJETO Y ALCANCE

Este procedimiento tiene por objeto establecer el mecanismo para dar atención y respuesta a las quejas y apelaciones presentadas por los usuarios.

2. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

2.1 TRATAMIENTO A LAS QUEJAS

2.1.1 Recepción de las quejas.

Las posibles quejas que lleguen a la organización, pueden ser recibidas correo electrónico (mgsdelvalle@hotmail.com) u oficio. La queja será considerada para su tratamiento siempre que lleve la identificación de quien la emite.

2.1.2 Aceptación de la queja.

El Gerente Técnico, analiza la queja recibida para confirmar que se relaciona con las actividades de la empresa y de acuerdo a los procedimientos de inspección, determina si la queja procede o no.

Si la queja no procede, el Gerente Técnico de SSICOOINTEC CIA. LTDA, comunica a la persona que presentó la queja, por medio de oficio indicándole las razones por las que no se acepta. Si es aceptada la queja, personal de SSICOOINTEC CIA. LTDA., realizará un análisis detallado de las causas que originaron las mismas y se procederá a tomar las acciones correspondientes para tratarla. Se debe informar por escrito a la persona que presentó la queja, de las medidas tomadas. La decisión que resuelve el reclamo será tomada, revisada y aprobada por personal de SSICOOINTEC CIA. LTDA., que no esté involucrado en las actividades relacionadas con el reclamo.

2.2. TRATAMIENTO A APELACIONES

2.2.1. Recepción de la apelación.

La solicitud de apelación debe ser presentada por escrito, mediante un oficio dirigido al Gerente Técnico de SSICOOINTEC CIA. LTDA., debidamente firmado por la persona natural o representante legal, en caso de ser persona jurídica, máximo en el término de 7 días, posteriores a la recepción de la notificación de la resolución o documento que apela.

La solicitud debe contener como mínimo la siguiente información:

- Identificación del solicitante: nombre, número de cédula de identidad o Pasaporte, cuando el solicitante es persona natural.
- Nombre y cargo del representante legal, cuando el solicitante es persona Jurídica.
- Los argumentos en los que se basa la apelación.
- Dirección e identificación de las personas autorizadas para recibir notificaciones.
- Lugar y fecha de la solicitud.
- Firma del interesado.

La solicitud debe venir acompañada de los siguientes documentos:

- Copia de la resolución o documento que se apela.
- Toda la documentación que respalde los argumentos en los que se basa la apelación.

Siempre y cuando sea posible el SSICOOINTEC CIA. LTDA., acusa recibo de la queja o apelación, por mail u oficio, y notifica por oficio la finalización del proceso del tratamiento de la queja o apelación a quien presente la queja o apelación.

2.2.2 Revisión y aceptación

Una vez presentada la solicitud, el Gerente Técnico, verificará que la solicitud tenga toda la información. Si la apelación no cumple los requisitos establecidos, se procederá a devolver al solicitante toda la documentación con un oficio.

Si la solicitud cumple los requisitos se procederá a tramitar la apelación.

2.2.3 Investigación

Una vez aceptada la apelación, el Gerente Técnico analizará la documentación presentada y convocará al apelante y al inspector que elaboró el Informe Técnico, a fin de resolver en buenos términos la apelación. En esta reunión las partes expondrán sus argumentos y se buscará en la medida de lo posible, llegar a un acuerdo.

Si se llega a un acuerdo, se suscribe una acta que detalle claramente el acuerdo logrado y se dará por terminada la apelación.

Si no se llega a un acuerdo, será el Gerente Técnico el que tomará la decisión y podrá ser:

- Revocar o modificar la resolución adoptada o documento y emitir una nueva resolución o documento.
- Desechar la apelación por improcedente y confirmar la resolución o documento apelado.

Si la apelación involucra al Gerente Técnico, será el Presidente el que realice este trámite.

Las investigaciones y decisiones relativas a las apelaciones no dan lugar a ninguna acción discriminatoria por parte de la empresa.

2.2.4 Notificación de la resolución

La resolución adoptada es notificada por escrito a quien presentó la apelación informándole que se da por finalizado el proceso.

3. ANEXOS

Ninguno.