

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL SERVICIO DE INSPECCIÓN DE MEDIDORES DE DESPLAZAMIENTO POSITIVO Y TURBINAS POR EL MÉTODO PIPE PROVER		<b>PG-DC-06</b>
<b>PROCEDIMIENTO PARA RECEPCIÓN, EVALUACIÓN Y DECISIÓN DE QUEJAS Y APELACIONES</b>		FECHA: agosto del 2023
		REVISIÓN: 08
<b>ELABORADO POR:</b>	<b>REVISADO POR:</b>	<b>APROBADO POR:</b>
Responsable del Sistema de Gestión de Calidad	Director Técnico	Gerente General UCE-PROYECTOS EP.

El presente procedimiento se elabora para la implementación de las cláusulas 7.5 Quejas y apelaciones y 7.6 Proceso de quejas y apelaciones y en cumplimiento específico de las cláusulas 7.5.1 y 7.5.2 de la norma NTE INEN ISO/IEC 17020:2013

## 1 INTRODUCCIÓN

El Organismo de Inspección dispone de un proceso documentado para recibir, evaluar y tomar decisiones sobre quejas y apelaciones y el mismo está disponible para cualquier persona, organización, cliente o parte interesada que lo solicite o puede encontrarlo en la página web de la Empresa Pública de Bienes y Servicios UCE-PROYECTOS E.P.

## 2 ALCANCE

Este procedimiento aplica para la recepción, evaluación y toma de decisiones sobre las quejas que puedan derivarse de las actividades que realiza el Organismo de Inspección o cualquier departamento perteneciente a la Empresa Pública de Bienes y Servicios UCE-PROYECTOS E.P. en lo referente al sistema de gestión de calidad según la norma NTE INEN ISO/IEC 17020: 2013 del Organismo de Inspección, ya sea que las quejas provengan de cualquier, persona, organización, de los clientes o por otras partes interesadas; y también aplica para todas las apelaciones que pudieran generarse.

## 3 DEFINICIONES

**QUEJA:** Es toda manifestación de disconformidad o insatisfacción con un producto adquirido, un servicio contratado o un proceso, presentada por una persona u organización. Insatisfacción del cliente con los servicios prestados por el Organismo de Inspección Empresa Pública de Bienes y Servicios UCE-PROYECTOS E.P.

**APELACIÓN:** Se entiende como el dirigirse a una persona o autoridad para resolver un asunto o disconformidad respecto a las decisiones, acciones y resultados de un servicio, reportes de la inspección y/o tratamiento de quejas. Aplica también, al criterio técnico de la declaración de conformidad o no conformidad del ítem inspeccionado.

**RECLAMO:** Es oponerse a algo, una actividad, acciones, de palabra o por escrito expresando una queja o disconformidad; todo reclamo será tratado como una queja, previo su evaluación.

#### 4 OBJETIVO

Disponer de un procedimiento para gestionar, evaluar y tomar decisiones de las quejas y apelaciones que puedan derivarse de las todas las actividades que se desarrollan por el Organismo de Inspección Empresa Pública de Bienes y Servicios UCE-PROYECTOS E.P.

#### 5 REFERENCIAS

NTE INEN ISO/IEC 17020 Evaluación de la conformidad - Requisitos para el funcionamiento de diferentes tipos de Organismos que realizan la Inspección.

#### 6 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

En caso de suscitarse una queja o apelación que puedan derivarse de cualquier actividad que realiza el Organismo de Inspección Empresa Pública de Bienes y Servicios UCE-PROYECTOS E.P. o de sus áreas de apoyo; la persona, organización, cliente o parte interesada deberá realizar los siguientes pasos:

##### 6.1. RECEPCIÓN

Las quejas o apelaciones se pueden presentar vía electrónica al correo [bienes.serviciosep@uce.edu.ec](mailto:bienes.serviciosep@uce.edu.ec) o mediante cartas u oficios soportados con la evidencia necesaria entregados a recepción de la Empresa Pública de Bienes y Servicios UCE-PROYECTOS E.P.

Recepción registra la queja o apelación y comunica por correo electrónico y/o físicamente a la Gerencia General para su posterior evaluación y gestión; y, además, notifica a la parte interesada la recepción de la queja o apelación para su tratamiento para tomar acciones correctivas, preventivas y oportunidades de mejora. Y también, se indicará que la misma será atendida e informado los resultados en un período máximo

de 10 días laborables pudiendo tener una extensión de plazo siempre que sea debidamente justificado.

En caso de que la parte interesada requiere conocer el estado del tratamiento de su queja o apelación, puede comunicarse vía correo electrónico con la UCE PROYECTOS E.P. y se le dará una respuesta por el mismo medio.

## 6.2. EVALUACIÓN

Una vez recibida la queja o apelación, el Gerente General en conjunto con la persona Responsable del Sistema de Gestión de Calidad evalúan la información y sus evidencias adjuntas, con el fin de clasificarla como procedente ya sea como queja o apelación, o puede clasificarse como no procedente.

En caso de ser una queja o apelación, el Gerente General remite la misma al Responsable del área involucrada con el reclamo y en caso de confirmarse que la queja o apelación está relacionada con las actividades de inspección por las que responde la Empresa Pública de Bienes y Servicios UCE-PROYECTOS E.P., se deberá darle el tratamiento necesario para lo cual se la remite al Director Técnico y/o al Responsable del Sistema de Gestión de Calidad para resolver cualquier tipo de reclamo presentado, tomando las acciones y dando respuesta a la misma conforme a este procedimiento.

El Organismo de Inspección Empresa Pública de Bienes y Servicios UCE-PROYECTOS E.P. no procederá a tramitar la queja o apelación y la clasificará como no procedente cuando:

- El objeto de la queja es ajeno a las actividades que desarrolla el Organismo de Inspección;
- La queja no ha sido formalizada a través del correo electrónico o mediante cartas u oficios;
- El documento de presentación de la queja o apelación no presenta los datos de identificación del remitente, puesto que no se tendría a quien comunicarse los resultados del tratamiento de la misma.

En caso de que, se clasifique como no procedente, es decir, no cumple con una o varias de las características antes indicadas, el Gerente General se comunicará con el remitente mediante correo electrónico u oficio, para comunicarle la decisión, indicando las razones por las cuales no se continúa con el tratamiento.

### a) VALIDACIÓN, INVESTIGACIÓN Y TOMA DE DECISIÓN DE QUEJAS

Una vez que la queja está en manos del Responsable del área, y en el caso del Organismo de Inspección del Director Técnico y del Responsable del Sistema de Gestión de Calidad, las dos personas deben reunir y verificar toda la información necesaria para validar la queja. En caso de requerirse mayor detalle se comunicarán con el remitente para solicitarle toda la información necesaria para el tratamiento de la queja.

Cuando la queja es causada por el Director Técnico o el Responsable del Sistema de Gestión de Calidad que a su vez son inspectores; el análisis y gestión de la queja lo realizará la Gerencia General con el Director Técnico o el Responsable del Sistema de Gestión de Calidad, es decir, con la persona que no haya participado en las actividades de inspección que dieron origen a la queja o apelación, evitando el conflicto de intereses.

En la resolución de la queja no debe intervenir la persona involucrada, motivo de la queja, sólo podrá intervenir si la autoridad respectiva lo requiere.

Para realizar el análisis y resolución de la queja se usará el formato R-12 "FORMATO DE SEGUIMIENTO A QUEJAS Y APELACIONES" que permite registrar todo el proceso hasta llegar a los resultados que permitan dar la mejor solución posible y en el menor tiempo.

En el caso de que la queja no esté relacionada con las actividades de inspección, pero sí con otras áreas de apoyo al Organismo de Inspección Empresa Pública de Bienes y Servicios UCE-PROYECTOS E.P., el Responsable del área donde se originó la queja, será quien realice su validación, su investigación, su tratamiento y tome las decisiones y acciones correspondientes, en cuyo caso no se requerirá llenar el formato R-12.

Una vez contempladas todas las acciones propuestas, el Gerente General comunicará al remitente de la queja, y se procede a cerrar el proceso de tratamiento de la queja conservando todas las evidencias de lo actuado. Si el remitente está de acuerdo, se cierra el proceso; en caso de que el remitente de la queja no está de acuerdo y presenta más evidencias para su reclamo, el caso lo llevará directamente el Gerente General para su evaluación, validación y decisiones al respecto, hasta llegar a cerrar el proceso.

Existen otras quejas que son de tratamiento inmediato y se pueden producir en el campo durante la prestación del servicio, para estas quejas el trámite es la resolución y puesta de acuerdo entre las partes de manera inmediata en el sitio, con el objetivo de cumplir

con la normativa que indica que "las calibraciones de medidores en unidades LACT/ACT, tienen que hacerse los días 16 y 01 de cada mes" e inmediatamente los nuevos factores de medición de volúmenes de petróleo entraran en vigencia; de no existir acuerdo entre las partes en cuanto a una queja, se tiene que redactar y firmar un acta en la cual consten los motivos y las recomendaciones de solución, esta acta tiene que estar firmada por todos los representantes de las partes interesadas y deben enviarse a las autoridades de control y las jefaturas de las partes interesadas para su resolución.

#### **b) VALIDACIÓN, INVESTIGACIÓN Y TOMA DE DECISIÓN DE APELACIONES**

Cualquier persona, organización, cliente o partes interesadas podrán realizar apelaciones (al criterio técnico de la declaración de conformidad o no conformidad del ítem inspeccionado) a los resultados de las decisiones, acciones y resultados de un servicio, reportes de la inspección, tratamiento de quejas y/o a cualquier actividad que desencadene en apelación por acciones desarrollados por el Organismo de Inspección Empresa Pública de Bienes y Servicios UCE-PROYECTOS E.P.

Las apelaciones que se realicen serán validadas y se tomará las decisiones correspondientes en base a la normativa técnica aplicable vigente y/o contrato de prestación de servicios. Además, por la naturaleza de la prestación del servicio de inspección podría presentarse la apelación ante las autoridades competentes correspondientes, con el fin de garantizar la imparcialidad de los resultados de inspección.

Una vez que la apelación está en manos del Responsable del área, y en el caso del Organismo de Inspección del Director Técnico y del Responsable del Sistema de Gestión de Calidad, las dos personas deben reunir y verificar toda la información necesaria para validar la apelación. En caso de requerirse mayor detalle se comunicarán con el remitente para solicitarle toda la información necesaria para el tratamiento de la apelación.

En la resolución de la apelación no debe intervenir la persona involucrada, motivo de la apelación, sólo podrá intervenir si la autoridad respectiva lo requiere.

Para realizar el análisis y resolución de la apelación se usará el formato R-12 "FORMATO DE SEGUIMIENTO A QUEJAS Y APELACIONES" que permite registrar todo el proceso hasta llegar a los resultados que permitan dar la mejor solución posible y en el menor tiempo.

En el caso de que la apelación no esté relacionada con las actividades de inspección, pero sí con otras áreas de apoyo del Organismo de Inspección Empresa Pública de Bienes y Servicios UCE-PROYECTOS E.P., el Responsable del área donde se originó la apelación, será quien realice su validación, su investigación, su tratamiento y tome las decisiones y acciones correspondientes, en cuyo caso no se requerirá llenar el formato R-12.

Una vez contempladas todas las acciones propuestas se deberá comunicar al remitente de la apelación, y se procede a cerrar el proceso de tratamiento de la apelación conservando todas las evidencias de lo actuado. Si el remitente está de acuerdo, se cierra el proceso; en caso de que el remitente de la apelación no está de acuerdo y presenta más evidencias para su reclamo, el caso lo llevará directamente el Gerente General para su evaluación, validación y decisiones al respecto, hasta llegar a cerrar el proceso.

Las apelaciones que surjan en el campo deberán realizarse ante el representante del ente regulador o ante el representante de las partes interesadas que tenga que ver con la apelación.

Si procede la apelación se debe conseguir la ayuda de expertos en el tema para gestionar una apelación, por lo tanto, se puede requerir lo siguiente para solucionar una apelación:

- *Informe de un inspector que no está involucrado en la apelación*
- *Informe independiente de un inspector calificado*
- *Estudios técnicos o información técnica*

En el caso de las apelaciones en campo, serán resueltas mediante:

- *Acuerdo escritos logrados por información presentada*
- *Reuniones de trabajo in situ*

Si no se llega a un acuerdo de una apelación, la misma debe ser totalmente documentada por el organismo de inspección, para justificar la misma. En todo caso el Organismo de Inspección agota todos los recursos por lograr un consenso en donde no se vea comprometida la confidencialidad, independencia, imparcialidad e integridad, de no existir acuerdo entre las partes en cuanto a una apelación, se tiene que redactar y firmar un acta en la cual consten los motivos y las recomendaciones de solución, esta acta tiene que estar firmada por todos los representantes de las partes interesadas y deben enviarse a las autoridades de control y las jefaturas de las partes interesadas para su resolución.

### 6.3. COMUNICACIÓN

El Organismo de Inspección Empresa Pública de Bienes y Servicios UCE-PROYECTOS E.P. se hará responsable de todas las decisiones en todo nivel del proceso de tratamiento de las quejas o apelaciones.

El Responsable del Sistema de Gestión de Calidad o el funcionario encargado del tratamiento de la queja o apelación, le corresponde asegurarse que las quejas sean resueltas dentro del plazo establecido y el Gerente General será quien apruebe la decisión del tratamiento de quejas y apelaciones y será quién notifique al remitente mediante correo u oficio los resultados del tratamiento de la queja o apelación.

En el caso de las quejas y apelaciones que se suscitan en campo, la comunicación se da mediante el acta suscrita por las partes.

### 6.4. SEGUIMIENTO, REGISTRO Y ARCHIVO

Las causas que originaron las quejas o apelaciones serán analizadas en la revisión por la Gerencia General para identificar causas comunes, riesgos, oportunidades de mejora y adoptar las medidas adecuadas que minimicen estas quejas o apelaciones.

Para el registro, control, verificación y seguimiento a quejas y apelaciones relacionadas con las actividades de inspección y que le permite al Organismo de Inspección Empresa Pública de Bienes y Servicios UCE-PROYECTOS E.P. aclarar y/o resolver cualquier tipo de reclamo presentado, tomando las acciones y respuesta a las mismas, se hará uso del formato R-12 "FORMATO DE SEGUIMIENTO A QUEJAS Y APELACIONES" y esto será responsabilidad del Responsable del Sistema de Gestión de Calidad, quien a su vez

archivará el proceso y los resultados en la carpeta correspondiente ya sea física o electrónicamente. Para las quejas y/o apelaciones que pudieran presentarse en áreas de apoyo del Organismo de Inspección Empresa Pública UCE-PROYECTOS E.P. se archivará en las mismas carpetas, todas las evidencias del proceso y sus respaldos, incluyéndose la comunicación de los resultados.

## 7 CLÁUSULAS CONTRACTUALES DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

En el caso de contratos DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO se tiene que cumplir con la cláusula "LEY APLICABLE Y ARBITRAJE" o similar, en donde se indica el ámbito jurídico al que se acogerán las partes para la resolución CONFLICTOS, en este ámbito se circunscriben las quejas y apelaciones por incumplimientos en cláusulas de ese contrato conforme al marco legal vigente.

En el contrato se establecerán cláusulas de solución de controversias ante autoridades o jueces competentes o centros de mediación.

Este procedimiento será entregado al cliente oportunamente y cualquier cambio o modificación será informado y el mismo se encuentra disponible en la página web de la Empresa Pública de la UCE-PROYECTOS E.P.



**Elaborado por:**  
Aída Sandoval C.  
**Responsable del**  
**Sistema de Gestión de Calidad**



**Revisado por:**  
Fausto Ramos A.  
**Director Técnico**



**Aprobado por:**  
Fred Yáñez Ulloa  
**Gerente General**  
**UCE-PROYECTOS E.P.**

### 1. RECEPCIÓN

Medio de ingreso: Mail  Carta/oficio

Fecha de recepción \_\_\_\_ de \_\_\_\_ de 20\_\_

Contiene adjuntos: SI  NO

Queja o apelación N°: \_\_\_\_\_ (continuar secuencia)

OBSERVACIONES:

### 2. EVALUACIÓN

1. ¿Se ha evaluado la información? SI  NO

2. Se clasifica como:

2.1. Procedente:  Y es: Queja  Apelación

2.2. No procedente:  Puesto que:

a) El objeto de la queja es ajeno a las actividades que desarrolla el O.I.

b) La queja no ha sido formalizada a través de mail, carta u oficio

c) No presenta los datos de identificación de remitente (carta/mail/oficio)

3. ¿Con que área está relacionada la queja y/o apelación?

Inspección Técnica  Otra

Cuál? \_\_\_\_\_

4. ¿Quién es el responsable del área? \_\_\_\_\_

OBSERVACIONES

**VALIDACIÓN, INVESTIGACIÓN Y TOMA DE DECISIÓN**

Responsable de tratamiento: \_\_\_\_\_

1. Validación, análisis e investigación:

2. Decisiones tomadas:

APROBADO POR:

**3. COMUNICACIÓN**

Notificación realizada mediante: mail  oficio  Nº: \_\_\_\_\_  
Fecha:

**4. SEGUIMIENTO, REGISTRO Y ARCHIVO**

¿Todos los respaldos han sido archivados? SI  NO

OBSERVACIONES:

**FIRMAS DE RESPONSABILIDAD**

GERENTE GENERAL	RESPONSABLE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	RESPONSABLE DE TRATAMIENTO