

PROCEDIMIENTO QUEJAS Y APELACIONES P5-GC

Versión 01 – Noviembre 2025



1. OBJETIVO

Establecer la metodología mediante la cual el Organismo de Inspección gestiona de manera eficaz, objetiva, imparcial y oportuna las quejas y apelaciones presentadas por clientes o partes interesadas, garantizando que se analicen, evalúen y resuelvan conforme a los requisitos normativos asegurando la transparencia, la integridad del proceso de inspección y la mejora continua del sistema de gestión.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a todas las quejas y apelaciones que reciba el Organismo de Inspección por parte de clientes, usuarios finales, autoridades regulatorias y/o cualquier parte interesada.

3. DEFINICIONES

Queja: Expresión de insatisfacción presentada por un cliente o parte interesada sobre las actividades del Organismo de Inspección, su personal, el servicio recibido o el comportamiento de la entidad, que no necesariamente solicita la revisión de una decisión técnica.

Apelación: Solicitud presentada por un cliente o parte interesada para que el Organismo de Inspección reconsidere una decisión técnica previamente emitida, como el resultado de una inspección, concepto o informe.

Parte interesada: Persona u organización que puede verse afectada, directa o indirectamente, por las actividades del Organismo de Inspección (clientes, distribuidores, autoridades, trabajadores, ONAC, proveedores, etc.).

Imparcialidad: Principio que garantiza que las quejas y apelaciones sean tratadas sin sesgos, conflictos de interés ni influencias externas, asegurando decisiones transparentes y objetivas.

Investigación: Proceso mediante el cual se analizan los hechos, evidencias y antecedentes relacionados con una queja o apelación para determinar causas, responsabilidades, impacto y acciones necesarias.

Cliente: Persona natural o jurídica para la cual el Organismo de Inspección realiza actividades de inspección y que puede presentar quejas o apelaciones asociadas al servicio recibido.

4. REFERENCIAS

ISO/IEC 17020: 2012 Evaluación de la conformidad. Requisitos para el funcionamiento de diferentes tipos de organismos que realizan la inspección.

ILAC P15:05 /2020 Aplicación de ISO/IEC 17020:2012 para acreditación de organismos de inspección.

**PROCEDIMIENTO
QUEJAS Y APELACIONES
P5-GC**

Versión 01 – Noviembre 2025

**5. DESARROLLO DEL PROCESO**

Las actividades que se desarrollaran a continuación se efectuaran con imparcialidad, confidencialidad e independencia.

Este procedimiento esta direccionado para recibir, evaluar y tomar decisiones sobre las quejas o apelaciones, describirá el proceso que se llevará a cabo para el tratamiento de las mismas, este documento estará disponible para los usuarios y partes interesadas en la página web de la organización.

Cuando el OEC recibe un recurso de queja o apelación se debe cerciorar si está relacionada con las actividades de inspección de las que es responsable, por lo que se le dará atención dependiendo el caso con el director técnico o su suplente, con el director de calidad y/o con el Gerente.

Tanto las quejas como las apelaciones darán lugar a ninguna acción discriminatoria y no podrá ser resuelta por el mismo personal involucrado.

Cuando la empresa por ley deba divulgar información confidencial, el cliente o quien corresponda será notificado de la información que será proporcionada, salvo que esté prohibido por ley. Así mismo la información sobre el cliente obtenida de fuentes distintas a este (como quejas interpuestas por una persona o una entidad) se va a tratar como información confidencial.

5.1. RECEPCIÓN DE LA QUEJA O APELACIÓN

Las quejas y apelaciones podrán recibirse por:

- ✓ Página web del OEC
- ✓ Correo electrónico oficial
- ✓ Línea telefónica
- ✓ De manera física en las instalaciones del OEC

Una vez recibida la queja o apelación, la persona administrativa responsable del proceso confirma la recepción al solicitante dentro de las primeras 48 horas hábiles mediante correo electrónico, garantizando que la comunicación ha sido aceptada para su análisis, siempre y cuando se cuente con la siguiente información: Nombre de la persona que interpone la queja o apelación, la descripción clara de la misma, la fecha del servicio o situación presentada, la ciudad, teléfono, correo electrónico y si es el caso los soportes o evidencia que respalde la queja o apelación. Así mismo se le indicarán los tiempos de gestión y respuesta que son: 15 días hábiles contados a partir de la confirmación de recibido. Para poder darle seguimiento a la queja o apelación se le asignará un consecutivo al momento de recibirla y se registra en la base de quejas y apelaciones.

Si la información proporcionada es insuficiente, se solicitarán aclaraciones o documentos complementarios dentro de los dos (2) días hábiles posteriores.

**PROCEDIMIENTO
QUEJAS Y APELACIONES
P5-GC**

Versión 01 – Noviembre 2025



En esta etapa se realiza una clasificación inicial, diferenciando si se trata de una queja —expresión de inconformidad relacionada con tiempos, servicio, comportamiento del personal, errores administrativos o cualquier aspecto distinto a una decisión técnica— o si se trata de una apelación, la cual implica la solicitud formal de un cliente o parte interesada para reconsiderar una decisión técnica emitida por el Organismo de Inspección, como lo son los resultados o conceptos generados en un informe de inspección.

El área de calidad estará de apoyo para las áreas que lo requieran al momento de realizar el análisis de las quejas, así como el apoyo de la dirección técnica en el caso del análisis de las apelaciones.

5.2. ANALISIS DE LA QUEJA O APELACIÓN

De manera inicial se deberá determinar si la queja o apelación procede o no, para ello cada responsable de área a la cual se le asigne la queja o apelación, deberá realizar el análisis pertinente y en base a ello dar una respuesta.

Para las quejas, la gestión se asigna principalmente al responsable del proceso involucrado, quien será el encargado de realizar la investigación.

Para las apelaciones, en cumplimiento estricto del requisito de independencia, se asignará la investigación a una persona técnicamente competente o a un comité de revisión que no haya participado en la decisión técnica original.

Si la queja o apelación NO proceden se deberá dar respuesta inmediata a la persona que interpuso el recurso mediante correo electrónico con la justificación correspondiente a la decisión.

En caso de que, si proceda, se deberá iniciar la investigación, durante esta etapa, el responsable designado analiza los antecedentes, revisa los informes, evidencia técnica, registros y comunicaciones relacionadas, y entrevista al personal involucrado cuando sea necesario. En las quejas, la investigación se orienta a identificar la causa del descontento, determinar si hubo fallas, demoras, inconsistencias o comportamientos inapropiados, y establecer si corresponde implementar acciones correctivas o preventivas. En el caso de las apelaciones, debe realizarse un análisis técnico exhaustivo del informe o decisión cuestionada, verificando la aplicación correcta de los criterios de inspección y evaluando la validez de los resultados.

Para las apelaciones, en caso de ser necesario una visita técnica, esta se realizará por el encargado de la operación (supervisor, coordinador o el director técnico) siempre y cuando no esté involucrado en la queja o apelación presentada y se dejará la evidencia en el formato Quejas y Apelaciones.

5.3. DECISIÓN Y CIERRE

Una vez finalizada la investigación, el responsable designado define las acciones necesarias. Para las quejas, estas pueden consistir en correcciones inmediatas, ajustes administrativos, mejoras en la atención o implementación de acciones correctivas o preventivas orientadas a evitar la recurrencia del problema. Para las apelaciones, la decisión debe concluir si la evaluación técnica debe mantenerse,

**PROCEDIMIENTO
QUEJAS Y APELACIONES
P5-GC**

Versión 01 – Noviembre 2025



modificarse o revocarse. En estos casos, cualquier cambio en el resultado de la inspección debe quedar soportado con evidencia suficiente y documentado en los registros del organismo, asegurando trazabilidad y transparencia. Así mismo deberá dar la respuesta apropiada y que corresponda a la persona que interpuso el recurso, esta respuesta deberá darse por correo electrónico o carta física (si la persona lo requiere), con los soportes que haya lugar.

En el caso de que existan quejas o apelaciones que requieran apoyo jurídico, serán remitidas a la Gerencia para poder dar el trámite necesario para darle el tratamiento y respuesta que corresponda. En el caso de recibir derechos de petición, tutelas u otro tipo de requerimiento, estos serán trabajados desde el área de calidad, la gerencia con el apoyo de la dirección técnica y su equipo según procedan las situaciones.

Dentro de la respuesta que se le da a la persona que interpuso la queja o apelación, se le deberá indicar que en caso de no estar de acuerdo con la respuesta dada podrá remitirse a los entes de control y vigilancia que correspondan. Así mismo para poder dar cierre al proceso completo de la queja o apelación, se dará tres días hábiles a la persona para pronunciarse, en caso de no realizarlo se dará por terminado el proceso y su cierre correspondiente.

Todo el proceso quedará consignado en la base de quejas y apelaciones.

5.4. SEGUIMIENTO DE LAS QUEJAS Y APELACIONES

De manera periódica, la dirección de calidad, en coordinación con la dirección técnica, realizará la revisión y el seguimiento del tratamiento de las quejas y apelaciones recibidas por la organización, con especial énfasis en aquellas relacionadas directamente con las actividades del Organismo de Inspección. El propósito de esta revisión es identificar tendencias, determinar causas raíz y establecer acciones que permitan reducir o eliminar su recurrencia, tomando como insumo la base de quejas y apelaciones elaborado por el área responsable.

Asimismo, en la reunión gerencial se presentarán los indicadores asociados a quejas, apelaciones y satisfacción del cliente, con el fin de proporcionar una visión clara del desempeño de la organización frente a estos aspectos.

6. FORMATOS

F1P5-GC Base de quejas y apelaciones

F2P5-GC Queja y Apelación

**PROCEDIMIENTO
QUEJAS Y APELACIONES
P5-GC**
Versión 01 – Noviembre 2025



7. CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	VERSIÓN	MODIFICADO POR	APROBADO POR
2025-11	Emisión y aprobación inicial	01	Director de Calidad	Gerencia