

EMISIÓN
FEBRERO 2025

REVISIÓN
08

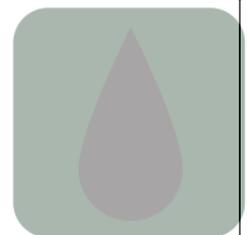
CÓDIGO
IOPEP-004

PAGINA
01/07



MANUAL DE OPERACIONES

ATENCIÓN DE QUEJAS Y APELACIONES



insepet



Título: Atención de Quejas y Apelaciones	Código: IOPEP-004
	Revisión: 08
	Fecha: Febrero 2025
	Páginas: 02/07

1. Objeto.

Describir las acciones que se llevan a cabo regularmente para realizar las actividades de “Atención a Quejas y Apelaciones”, originadas por clientes o solicitantes (partes interesadas).

2. Definiciones Abreviaturas

N/A

3. Responsable

Gerente, Directo Técnico, Gerente de Operaciones y Coordinador de Operaciones

4. Procedimientos Documentos Relacionados

N/A

5. Materiales Equipos Utilizados

N/A

6. Cuerpo del Procedimiento

6.1 Atención de quejas:

La solicitud de quejas debe presentarse por escrito y firmada por el solicitante. El oficio o notificación de quejas deberá contener preferentemente la siguiente información: Razón social, Nombre y cargo del representante legal (en caso de empresas) o delegado del solicitante, argumentos en los que respalda su queja, domicilio para notificaciones, lugar y fecha del escrito de la queja y de ser posible adjuntar copia de los respaldos que avalan la queja.

La queja es recibida en las oficinas de Quito o vía e-mail para luego ser analizada por los responsables, la queja será revisada, posteriormente tratada siguiendo las directrices del presente manual, teniendo en consideración que la misma no podrá ser manejada por personal que haya participado en las actividades de inspección u otras situaciones que originaron la queja.



Título: Atención de Quejas y Apelaciones	Código: IOPEP-004
	Revisión: 08
	Fecha: Febrero 2025
	Páginas: 03/07

Tratamiento:

Registro de la queja: “Registro de Quejas y Apelaciones” (ISACF-021) por el Coordinador de Operaciones.

Se realizará el análisis de la queja recibida, con la finalidad de confirmar si está relacionada con las actividades de inspección, de ser el caso, se dará tratamiento. El análisis será realizado por el Director Técnico y en caso de ser necesario se involucrará a otras partes como: Gerentes regionales, inspectores, coordinadores, etc.

Para ejecutar el análisis se debe considerar información suficiente que valide la queja, la decisión resultante del análisis será aceptar o negar la queja, ésta será notificada a quien la originó.

Se establece el tratamiento según el procedimiento ISACP-011 “Acciones Correctivas y Preventivas”, cuando sea apropiado y requerido se podrá presentar informes del progreso del tratamiento efectuado a la queja.

La decisión final producto del tratamiento de la queja quedará suscrita por el Director Técnico y/o su sustituto según el caso, ratificando las acciones efectuadas durante el tratamiento de la queja, el Coordinador de Operaciones, de inmediato pondrá en conocimiento del solicitante la decisión por escrito mediante oficio o e-mail.

En caso de que el solicitante no acepte la decisión tomada por Insepet, podrá presentar la queja una vez más y se procederá a la realizar la investigación con nuevo personal independiente e imparcial, esta decisión será acogida por Insepet.

El “Registro de Quejas y Apelaciones” es archivado una vez dada solución la queja.

6.2 Atención de apelaciones:

La apelación puede presentarse cuando se tenga discrepancias con la información enviada – reportada en el certificado de inspección u otros documentos emitidos por Insepet Cía. Ltda.

La apelación es recibida en las oficinas de Quito o vía e-mail para luego ser analizada por los responsables, la apelación será revisada, posteriormente tratada siguiendo las directrices del presente manual, teniendo en consideración que la misma no podrá ser manejada por personal que haya participado en las actividades de inspección que originaron la apelación.



Título: Atención de Quejas y Apelaciones	Código: IOPEP-004
	Revisión: 08
	Fecha: Febrero 2025
	Páginas: 04/07

La solicitud de apelación debe presentarse por escrito y firmada por el representante legal o el delegado del cliente, máximo dentro de los 7 días término, posteriores a la recepción de los documentos de inspección que se apela. El oficio de apelación deberá contener preferentemente la siguiente información: Razón social, Nombre y cargo del representante legal (en caso de empresas) o delegado del solicitante, argumentos en los que respalda su apelación, domicilio para notificaciones, lugar y fecha del escrito de apelación, declaración que los datos registrados en los certificados, documentos de inspección y otros apelados que le afecten directamente y firma del interesado; y adjuntar copia de los documentos que sustenten la apelación o que tenga relación inmediata y directa.

Tratamiento:

Registro de la apelación: “Registro de Quejas y Apelaciones” (ISACF-021) por el Coordinador de Operaciones.

Se realizará el análisis de la apelación recibida, con la finalidad de confirmar si está relacionada con las actividades de inspección, de ser el caso, se dará tratamiento. El análisis será realizado por el Director Técnico y en caso de ser necesario se involucrará a otras partes como: Gerentes regionales, inspectores, coordinadores, etc.

Para ejecutar el análisis se debe considerar información suficiente que valide la apelación, la documentación relacionada será revisada y deberá cumplir con lo anteriormente indicado, en caso de no cumplirse en el lapso de tres días el solicitante deberá completar o aclarar la apelación, y si no lo hiciera se abstendrá de proceder con la apelación, se devolverá la documentación, pero el registro ISACF-021 se lo mantendrá en archivo con la respectiva explicación del porque la apelación no procedió. La decisión resultante del análisis de la apelación será notificada a quien la originó.

En el caso de que se acepte la apelación, se asignará a un inspector con competencia, independiente, imparcial y que no haya participado en el proceso de inspección que motivó la apelación, para que emita un informe técnico en el término de 5 días.

Cuando la situación lo amerite, se podrá solicitar los servicios de algún experto en el campo, este personal es independiente e imparcial al personal que llevo a cabo la inspección, cuidando de que él o los expertos estén libres de intereses o relaciones con el solicitante.

De ser el caso se revisará el informe técnico emitido por el experto, como apoyo a la decisión final, la decisión final producto del tratamiento de la apelación quedará suscrita por el Director Técnico y/o su sustituto según el caso, ratificando las acciones efectuadas durante el tratamiento de la apelación, el Coordinador de Operaciones, de inmediato pondrá en conocimiento del solicitante la decisión por escrito mediante oficio o e-mail.



Título: Atención de Quejas y Apelaciones	Código: IOPEP-004
	Revisión: 08
	Fecha: Febrero 2025
	Páginas: 05/07

En caso de que el solicitante no acepte la decisión tomada por Insepet, podrá apelar una vez más y se procederá a la realizar la investigación con nuevo personal independiente e imparcial, esta decisión será acogida por Insepet.

Al resultado entregado, al solicitante, podrá efectuarse un seguimiento cuando el mismo contenga acciones a futuro.

El proceso de atención de apelaciones no dará ninguna acción discriminatoria al personal involucrado o solicitante.

El “Registro de Quejas y Apelaciones” es archivado una vez dada solución la apelación.

Confidencialidad de la Información

La información o documentación que el solicitante haya proporcionado a Insepet para efecto de su queja o apelación será mantenida bajo estricta confidencialidad.

Las quejas obtenidas de personas o fuentes distintas al cliente se tratarán como información confidencial.

Información de Contacto:

Oficina: Av. Alonso de Torres y Av. Edmundo Carvajal, Edificio Foresta Green Building, PB, Oficina A1

Teléfonos: 023514410 / 023514412

Correo: operaciones@insepet-ec.com

Quito-Ecuador

7. Formatos usados e Instructivos de Uso

- Registro de quejas y apelaciones (ISACF-021).

	CARGO	FIRMA	FECHA
REVISADO POR	COORDINADOR DE OPERACIONES		FEBRERO 2025
APROBADO POR	DIRECTOR TECNICO		FEBRERO 2025

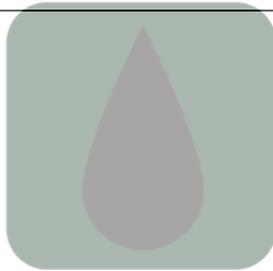


Título: Atención de Quejas y Apelaciones	Código: IOPEP-004
	Revisión: 08
	Fecha: Febrero 2025
	Páginas: 06/07

REGISTRO DE QUEJAS Y APELACIONES

Recibido por: _____
Fecha del Reclamo: _____
Solicitante: _____
Buque: _____
Fecha de Inspección: _____
Puerto: _____
Producto: _____
Asignado A: _____

Motivo del Reclamo:



Análisis:

Conclusiones:

insepet

¿Se le dio respuesta al Solicitante? Si _____ No _____

Revisado
Coordinador de Operaciones

ISACF-021





Título: Atención de Quejas y Apelaciones	Código: IOPEP-004
	Revisión: 08
	Fecha: Febrero 2025
	Páginas: 07/07

INSTRUCTIVO DE USO

A.- INFORMACION GENERAL

- | | | |
|--------------------------|---|---|
| 1.- Nombre del formato | : | Registro de Quejas y Apelaciones |
| 2.- Objetivo del formato | : | Registrar todas las quejas y apelaciones recibidas de los solicitantes. |
| 3.- Código del formato | : | ISACF-021 |
| 4.- Unidad emisora | : | Coordinador de Operaciones |
| 5.- Forma de llenado | : | Manuscrito o computarizado |

B.- ESPACIOS DE LLENADO

Donde dice:

Coloque:

- | | | |
|--|---|---|
| Recibido por | : | Nombre de la persona que recibió la queja o apelación. |
| Fecha del Reclamo | : | La fecha cuando se hizo la queja o apelación. |
| Solicitante | : | Nombre de quien originó la queja o apelación. |
| Buque | : | Nombre del buque involucrado en la queja o apelación. |
| Fecha de inspección | : | La fecha de la inspección del cargamento |
| Puerto | : | Nombre del puerto donde se efectuó la inspección. |
| Producto | : | Nombre del producto inspeccionado |
| Asignado a | : | Nombre de la persona designada para manejar la queja o apelación. |
| Motivo del reclamo | : | El motivo que tuvo el solicitante para originar la queja o apelación. |
| Análisis | : | Describir el análisis realizado a la queja o apelación. |
| Conclusiones | : | Las conclusiones a las cuales llegó INSEPET al analizar el caso. |
| ¿Se dio respuesta al solicitante?
SI/NO | : | Marcar con una X la casilla que corresponda. |