
	<b>Instrucción Técnica:</b> <b>TRATAMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES</b>			<b>Aprobado:</b> 
	<b>Departamento:</b> DIA	<b>Código:</b> IT70	<b>Rev.:</b> 5	<b>Nombre:</b> Andreu Gonzalez <b>Fecha aprob.:</b> 28/04/2021

## 1. DESCRIPCIÓN.

El objeto de esta Instrucción es definir el tratamiento que INGENIEROS EMETRES SLP debe dar a las quejas y apelaciones de los clientes, así como definir la sistemática para tratar y resolver los posibles litigios y/o recursos que puedan presentar los clientes.

## 2. DEFINICIONES.

**Apelación:** Solicitud del proveedor del ítem de inspección al organismo de inspección de reconsiderar la decisión que tomó en relación con dicho ítem.

**Queja:** Expresión de insatisfacción, diferente de la apelación, presentada por un cliente a la organización, relacionada con las actividades de dicho organismo, para la que espera respuesta, su tratamiento será el de Reclamación de cliente.

En las decisiones sobre el tratamiento de la apelación no intervendrán personal que esté involucrado en el objeto de la apelación. INGENIEROS EMETRES SLP.

En todos los casos deben cumplirse los requisitos sobre confidencialidad establecidos.

Cualquiera de las decisiones adoptadas por INGENIEROS EMETRES SLP, no representará ninguna acción discriminatoria con respecto a otros clientes.

**En caso de tener que realizar una apelación con respecto al resultado de una inspección, la gestión de la misma se realizará según el siguiente procedimiento:**

1) El proveedor del ítem de inspección, cuenta con quince días hábiles a partir de la entrega del informe de inspección para realizar la solicitud de apelación ante la disconformidad con el resultado de la inspección

2) Envío de la apelación por:

Correo electrónico: [andreu.gonzalez@ingenieros-im3.com](mailto:andreu.gonzalez@ingenieros-im3.com)

Correo ordinario: Pau Claris, 165 1ª planta 08037 Barcelona,

Fax: 93.272.10.57

Vía telefónica. 93.272.28.30

3) Registro y codificación de la apelación con toda la información aportada, en el departamento de Calidad

4) La Dirección técnica será la encargada de la investigación de la apelación y de su resolución, excepto en los casos, en los que coincida que la inspección haya sido realizada por el Director Técnico. En ese caso la investigación y resolución será llevada a cabo por el Adjunto a Director técnico.

5) Investigar sobre la validez de la apelación.

6) Si la apelación no es válida, se informa al apelante, el acuse de recibo de la apelación y las razones para desestimarla, por las vías habituales de comunicación, dejando el registro correspondiente.

7) Si la apelación es procedente, se comunica al apelante el acuse de recibo de la misma y que se comenzará con la investigación pertinente, realizándose una revisión de toda la información de las fuentes disponibles para poder identificar los problemas que originaron la apelación, y se comenzará el proceso para su resolución. Si es posible, se comunicará al apelante, el progreso del proceso de resolución de la misma.

8) En un plazo de quince días hábiles, en los cuales se realizará el estudio de la documentación, la Dirección técnica, o en el caso de coincidencia, el Adjunto a Director técnico, tomará la decisión con respecto a la apelación presentada, basándose en la información recopilada y en las evidencias presentadas por el apelante y la Dirección Técnica de la Unidad de Inspección.

9) La Dirección técnica o quien ésta designe, comunicará la decisión tomada a quien haya presentado la apelación por las vías habituales de comunicación, rellenando los registros correspondientes.



Instrucción Técnica:

## TRATAMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES

Departamento: DIA

Código: IT70

Rev.: 5

De igual forma deberá notificar formalmente a quien presentó la queja o apelación la finalización del proceso de queja o apelación...

En caso que la apelación de cliente tenga validez y afecte a la modificación de Actas/Certificados se procederá a lo descrito en el apartado 4 de las IT42 "Contenidos informes inspecciones CD's" para Centros de Transformación y lo descrito en el apartado 4 de la IT 46 "Contenido informes inspecciones Líneas aéreas".

En caso de que el cliente no aceptara la decisión del Director Técnico, se pasaría a la **segunda instancia, Dirección General.**

10) Se investigará y registrará que las decisiones adoptadas no dan lugar a ninguna acción discriminatoria.

### 3. REGISTROS.

REGISTRO	Responsable	Localización	Período mínimo de retención
<i>apelaciones</i>	Director Técnico/Calidad	Carpeta DIA/Calidad	5 años
<i>Listado apelaciones</i>	Calidad	SIG	5 años
<i>Documentación Cliente aportada</i>	Director Técnico/Calidad	Carpeta DIA/Calidad	5 años

### 4. FORMULARIOS.

Informe Apelación

Listado apelaciones