



BSS INGENIERÍA CONSULTORÍA E INSPECCIONES, SRL

SISTEMA DE GESTIÓN

PROCEDIMIENTO:

ATENCIÓN DE QUEJAS Y APELACIONES

CÓDIGO:

PR-SG-01



Tabla de Contenido

1.	Propósito	3
2.	Alcance	3
3.	Responsabilidades	3
4.	Definiciones	3
5.	Políticas de operación	3
6.	Descripción del procedimiento	4

1. Propósito

- Definir las actividades a seguir para recibir, evaluar y tomar decisiones sobre las quejas y apelaciones que presenten las partes interesadas.

2. Alcance

- Este procedimiento aplica para cuando se reciben quejas en cualquier servicio que brinda BSS y para apelaciones relativas a los servicios del organismo de inspección.

3. Responsabilidades

- Gerencia
- Responsable del Sistema de Gestión Integrado: Por la aplicación de este procedimiento

4. Definiciones

- **RSGI:** Responsable del Sistema de Gestión Integrado.
- **OI:** Organismo de Inspección.
- **Queja:** Expresión de insatisfacción, diferente de los recursos ordinarios y extraordinarios de impugnación, tales como la revocatoria y/o apelación, realizada por una persona física o jurídica, en relación con las actividades del BSS SRL para la cual se espera respuesta.
- **Apelación:** solicitud del proveedor del ítem de inspección al organismo de inspección de reconsiderar la decisión que tomó en relación con dicho ítem.

5. Políticas de operación

- Una vez recibida la queja o apelación se debe reunir y verificar toda la información necesaria para validar la queja o apelación.

- Se debe confirmar que la queja o apelación en efecto está relacionada con los servicios brindados y de ser así debe proceder con su atención.
- Las investigaciones y decisiones relativas a las apelaciones no deben dar lugar a ninguna acción discriminatoria.
- Debe considerarse que quien tome, revise o apruebe la decisión acerca de la queja o apelación, no debe haber estado involucrado en ésta.
- Una descripción del proceso de atención de quejas y apelaciones debe estar disponible para cualquier interesado que lo solicite. Se puede descargar este documento de la página web bss.cr.

6. Descripción del procedimiento

Secuencia	Descripción	Responsable
	Inicio	
1.	Recibir la queja o apelación por medio de cualquiera de los siguientes medios: página web, correo electrónico, mensajes de texto al celular, llamadas telefónicas o de manera presencial.	RSGI y/o Gerencia
2.	Llamar para recabar la información relacionada. Nota: Aplica para quejas de los servicios de BSS o para apelaciones del OI, recibidas por medio de página web, correo electrónico o mensajes de texto al celular.	RSGI

Secuencia	Descripción	Responsable
3.	Validar que la queja o apelación está relacionada con alguna de las actividades de la empresa. De otro modo se debe rechazar. Ir al paso 8.	RSGI
4.	Registrar la queja o apelación usando el formulario en el <i>F-SG-09 Historial de NC, acciones, quejas y apelaciones.</i>	RSGI
5.	Realizar un análisis de causa raíz de la queja o apelación presentada, llenar el apartado de acciones correctiva y definir las acciones a seguir.	Gerencia y equipo asignado
6.	Analizar las quejas o apelaciones que van dirigidas a la actividad acreditada.	Gerente Técnico o Suplente Técnico
7.	Implementar las acciones de la queja o apelación recibida, por parte del responsable, definido en el <i>F-SG-09 Historial de NC, acciones, quejas y apelaciones.</i> Nota 1: La empresa debe dar respuesta sobre la queja o apelación al interesado lo más pronto que le sea posible.	Gerencia
8.	Notificar al interesado las acciones tomadas y la resolución de la queja o apelación.	RSGI

Secuencia	Descripción	Responsable
9.	Redactar en el F-SG-09 <i>Historial de incidentes, NC, quejas, apelaciones y acciones</i> la justificación respectiva para los casos en los que se considere que no es válida la queja o apelación.	RSGI
10.	Tomar la decisión de cómo informar al interesado de acuerdo con la gravedad de la queja o apelación. Nota 1: Puede notificarlo por medio de una llamada telefónica o formalmente mediante un oficio por correo electrónico. Nota 2: Si hay notas que indican que alguna información es confidencial se debe omitir dicha información al interesado en la notificación.	RSGI
11.	Llevar el control de quejas y apelaciones en el F-SG-09 <i>Historial de NC, acciones, quejas y apelaciones</i> hasta la verificación de la eficacia de estas.	RSGI
	<i>Fin del procedimiento</i>	

7. Documentos de Referencia

- **Externos**

- ECA-MC-C12 Criterios de la Aplicación de la Norma INTE/ISO/IEC 17020.
- INTE ISO IEC 17020 2012.

- **Internos**

- F-SG-09 Historial de NC, acciones, quejas y apelaciones