

1. En Objetivos.

- 1.1. El procedimiento de quejas y apelaciones tiene el objetivo de definir las actividades a seguir para recibir, evaluar y tomar decisiones sobre las quejas y apelaciones que presenten las partes interesadas.
- 1.2. Cuando Blue Sky Services SRL (de ahora en adelante BSS) recibe una queja o apelación, debe confirmar si está relacionada con las actividades de inspección o verificación de las que es responsable y, en ese caso, debe tratarla.

2. Alcance.

- 2.1. Documentos del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) elaborados internamente en la empresa.
- 2.2. Partes interesadas.

3. Términos utilizados

- 3.1. **SGC:** Sistema de Gestión de Calidad.
- 3.2. **RGC:** Responsable del SGC.
- 3.3. **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 Blue Sky Services SRL para la cual se espera respuesta.
- 3.4. **Apelación:** La parte inspeccionada o verificada muestra una inconformidad por el resultado de una inspección o verificación, y busca una reconsideración.
- 3.5. **Sugerencia:** Cualquier recomendación que se reciba en Blue Sky Services SRL, para la mejora de los servicios o actividades de la entidad.
- 3.6. **Observación:** Cualquier comentario que se reciba en el Ente Costarricense de Acreditación (ECA) sobre los servicios o actividades de la entidad.

4. Responsabilidades.

- 4.1. Por la aplicación de este procedimiento: Gerencia.
- 4.2. Responsabilidades de otras funciones dentro de la Organización: seguir los lineamientos que le apliquen a los documentos que son de su responsabilidad.

5. Desarrollo.

Generalidades del procedimiento:

- 5.1. Las investigaciones y decisiones relativas a las apelaciones no deben dar lugar a ninguna acción discriminatoria.
- 5.2. Una vez recibida la queja o apelación se debe reunir y verificar toda la información necesaria para validar la queja o apelación.

- 5.3. 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.
- 5.4. En el caso de una queja o apelación sobre un proceso de inspección o verificación la decisión deberá ser tomada por la gerencia.
- 5.5. Una descripción del proceso de atención de quejas y apelaciones debe estar disponible para cualquier interesado que lo solicite. Se podrá descargar este documento de la página web bss.cr.

Procedimiento: Atención de Quejas y Apelaciones

Secuencia de Actividades	Descripción de Tareas	Responsable
1. Recibo de la queja	<p>1.1. Las quejas pueden ser recibidas de diferentes medios algunos de ellos son: página web, correo electrónico, mensajes de texto al celular, llamadas telefónicas o de manera presencial.</p>	Encargado del SGC
	<p>1.2. Cuando se recibe la queja o apelación, que se ha enviado desde el sitio web, la misma es recibida por la gerencia.</p>	
	<p>1.3. En los casos que se reciba la queja o apelación por correo electrónico mensajes de texto al celular, se procede a llamar para recabar la información relacionada (es la misma que el formulario de la web), y de igual forma cuando es por medio llamadas telefónicas o de manera presencial.</p>	
2. Análisis de la queja y notificación de inicio de trámite	<p>2.1. Valida que la queja o apelación está relacionada con la actividad de la empresa. De otro modo se debe rechazar y pasar al punto 4.1 del proceso.</p> <p>2.2. Registra la queja o apelación usando el formulario <i>F-SG-03-NC-Acciones-Quejas</i>, se toma el siguiente consecutivo y se anota una línea nueva en el <i>F-SG-09 Historial de NC, acciones, quejas y apelaciones</i>.</p>	Encargado del SGC

	<p>2.3. Realiza un análisis de causa raíz de la queja o apelación presentada, continuando con el llenado de la parte de acciones correctivas del <i>F-SG-03-NC-Acciones-Quejas</i>, Y define las acciones a seguir.</p> <p>2.4. Cuando la queja va dirigida a la gerencia, en el caso de verificaciones eléctricas lo analiza el Gerente Técnico, cuando es en inspecciones el Suplente Técnico.</p>	<p>Gerencia y equipo asignado</p>
<p>3. Resultado de la queja</p>	<p>3.1. Se implementan las acciones de la queja o apelación recibida, por parte del responsable, definido en el formulario <i>F-SG-03-NC-Acciones-Quejas</i>.</p> <p>3.2. La empresa cuenta con un plazo de 30 días hábiles para dar cierre a la queja o apelación, y en caso, que la acción requiera más tiempo, se dejará evidencia en el control de quejas y apelaciones y se avisará al interesado un estimado del tiempo adicional requerido para darle una respuesta definitiva.</p>	<p>Gerencia</p>
<p>4. Notificación final al interesado</p>	<p>4.1. Notifica al interesado las acciones tomadas y la resolución de la queja o apelación.</p> <p>4.2. En los casos que se considere que no es válida la respuesta, debe llevar la fundamentación respectiva.</p> <p>4.3. Debe tomar la decisión de como informar al interesado de acuerdo a la gravedad de la queja o apelación, puede notificarlo por medio de una llamada telefónica. Cuando sea posible o necesario, se le notifica a la parte interesada, formalmente (Oficio por correo electrónico), Si hay notas que indican que alguna información es confidencial en la <i>F-SG-03-NC-Acciones-Quejas</i> se debe omitir en la notificación al interesado.</p>	<p>Encargado del SGC</p>

5. Registro de quejas y apelaciones	5.1. Se lleva un control de quejas y apelaciones, hasta la verificación de la eficacia de las mismas.	Encargado del SGC
FIN DEL PROCEDIMIENTO		