

	<b>VERYGLOBE Cía. Ltda.</b> ÁREA DE CALIDAD NTE INEN ISO/IEC 17020:2013	Versión: 1 Código: VG-P-37
<b>PROCEDIMIENTO PARA APELACIONES</b>		

**PROCEDIMIENTO  
PARA APELACIONES  
(VG-P-37)**

<b>Elabora:</b> S. Aguilar	<b>Revisa:</b> Ing. M. Gavilánez	<b>Aprueba:</b> Ing. M. Gavilánez
<b>Fecha:</b> 2015-10-11	<b>Fecha:</b> 2015-10-11	

	<b>VERYGLOBE Cía. Ltda.</b> ÁREA DE CALIDAD NTE INEN ISO/IEC 17020:2013	Versión: 1  Código: VG-P-37
<b>PROCEDIMIENTO PARA APELACIONES</b>		

## INDICE

1.	OBJETO .....	3
2.	ALCANCE.....	3
3.	DEFINICIONES.....	3
4.	RESPONSABILIDADES.....	3
5.	DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO .....	4
6.	DATOS A REGISTRAR .....	5
7.	ANEXOS .....	6
8.	REGISTRO DE CAMBIOS DEL DOCUMENTO.....	7

COPIA CONTROLADA

	<b>VERYGLOBE Cía. Ltda.</b> ÁREA DE CALIDAD NTE INEN ISO/IEC 17020:2013	Versión: 1  Código: VG-P-37
<b>PROCEDIMIENTO PARA APELACIONES</b>		

Elabora: S. Aguilar	Revisa: Ing. M. Gavilánez	Aprueba: Ing. M. Gavilánez
Fecha: 2015-10-11	Fecha: 2015-10-11	

## 1. OBJETO

Establecer las acciones a tomar en cuenta para la gestión, evaluación y acción correctiva de las apelaciones que se pudieran presentar ante Veryglobe Cia. Ltda., relacionadas o derivadas de la ejecución de sus actividades.

## 2. ALCANCE

A partir de la recepción de la apelación, determinación de la causa, implementación de las acciones correctivas necesarias y evaluación de la efectividad de las acciones emprendidas hasta el informe de la decisión final.

Aplica para todos los procedimientos realizados por Veryglobe Cía. Ltda. En la ejecución de sus actividades.

Las apelaciones serán presentadas principalmente por los clientes de Veryglobe Cía. Ltda.

## 3. DEFINICIONES

**3.1. Apelación:** es el llamado, pedido o estímulo para hacer o respetar algo a través de un escrito o comunicado personal.

**3.2. Acción Preventiva:** Acción tomada para prevenir la causa de un reclamo potencial u otra situación potencialmente indeseable.

**3.3. Acción Correctiva:** Acción tomada para eliminar la causa del reclamo u otra situación indeseable.

## 4. RESPONSABILIDADES

El Representante de Calidad es el responsable de hacer cumplir este procedimiento. Cualquier modificación del mismo lo realizará el Responsable de Calidad con la aprobación de la alta Gerencia.

	<b>VERYGLOBE Cía. Ltda.</b> ÁREA DE CALIDAD NTE INEN ISO/IEC 17020:2013	Versión: 1  Código: VG-P-37
PROCEDIMIENTO PARA APELACIONES		

## 5. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

- 5.1.** Las apelaciones deben ser presentadas de manera escrita, ya sea mediante correo electrónico, adjuntando un documento formal o mediante la entrega personal del documento formal escrito en las oficinas de Veryglobe Cía. Ltda., en días y horas laborables.
- 5.2.** Todas las apelaciones serán recibidas y todas las investigaciones y decisiones que sean tomadas no darán lugar a discriminación de quien emite la apelación.
- 5.3.** Si la apelación se presenta mediante correo electrónico, el Representante de Calidad o el Gerente deberá responder acusando el recibido e imprimir el correo como evidencia de la fecha de recepción de la apelación. Si la apelación es presentada personalmente en las oficinas de Veryglobe se deberá anotar la fecha, hora y firmar un recibido para la respectiva constancia de la recepción.
- 5.4.** El Representante de Calidad recibirá la apelación, si no ha sido presentada en el formato establecido, la misma será registrada como apelación en el formulario de Reclamos y Apelaciones (VG-P-RH-38) para su registro y seguimiento; se le asignará un numero en orden secuencial de recepción asignando el siguiente número de registro así: Apelación No. año - consecutivo (ejemplo 2015-001); se tomará una copia para archivarla en el expediente de control de apelaciones y se trasladará al Gerente.
- 5.5.** El Gerente recibirá la apelación, la evaluará y determinará si es procedente o no la apelación planteada; de ser necesario deberá establecer una fecha y una reunión con la entidad apelante para obtener otros informes, documentos o pruebas pertinentes que podrían hacerle falta.
- 5.6.** Si la apelación presentada no es procedente, el Gerente deberá informar al apelante que el recurso es improcedente o inadmisible, caso contrario, si la apelación es procedente le informará sobre el trámite que se le dará al recurso presentado. Esta comunicación se la deberá hacer en el menor tiempo posible, ya sea vía correo electrónico o de manera física escrita.

**Nota 1:** En el proceso de investigación de la apelación, los datos serán resguardados de forma confidencial

	<b>VERYGLOBE Cía. Ltda.</b> ÁREA DE CALIDAD NTE INEN ISO/IEC 17020:2013	Versión: 1  Código: VG-P-37
PROCEDIMIENTO PARA APELACIONES		

**5.7.** Si la apelación ha sido procedente, el Gerente solicitará e identificará al personal que será el responsable de analizar a fondo el recurso presentado

**Nota 2:** *El personal designado a participar en el tratamiento de la apelación, deberá ser diferente (independiente) a aquel que estuvo involucrado en el proceso que llevo a dictar la resolución apelada.*

**5.8.** El personal designado evaluará las pruebas presentadas y determinará si es suficiente evidencia para tomar la decisión sobre las acciones correctivas a ejecutar, inclusive podrán dar audiencia oral al apelante para presentación de prueba testimonial, que podrán aclarar las pruebas presentadas en el inicio del proceso, o bien, determinar que la apelación no tiene fundamento, o es totalmente admisible.

**Nota 3:** *El personal designado debe asegurar que las decisiones de las apelaciones no darán como resultado ninguna acción discriminatoria en contra del apelante.*

**5.9.** Si se determina que la apelación es completamente admisible, y se ha definido tomar acciones correctivas, se deberá seguir el procedimiento de Acciones Correctivas VG-P-11, elaborar un plan de acción con responsables y fechas de implementación. Se deberá utilizar el formato de registro de ACCIONES CORRECTIVAS (VG-P-RH-11).

**5.10.** El Gerente es responsable de emitir un informe y emitir un dictamen final que será considerado definitivo.

**5.11.** Toda la investigación y el progreso del tratamiento de la apelación será comunicado al interesado y el resultado final será presentado de manera formal escrita, lo cual será comunicado mediante correo electrónico y/o presentación física del informe y dictamen final.

**5.12.** El Encargado de Calidad será el responsable del registro desde la presentación hasta la solución o resultado final.

## 6. DATOS A REGISTRAR

La Hoja de formulario de reclamos y apelaciones (VG-P-RH-37) tienen los siguientes datos:

- 6.1.** Empresa
- 6.2.** Responsable
- 6.2.** Persona que dará Seguimiento

	<b>VERYGLOBE Cía. Ltda.</b> ÁREA DE CALIDAD NTE INEN ISO/IEC 17020:2013	Versión: 1 Código: VG-P-37
<b>PROCEDIMIENTO PARA APELACIONES</b>		

- 6.3.** Detalle Persona que dará Seguimiento: E-mail y Teléfono
- 6.4.** Descripción de reclamos y apelaciones: Fecha y Firma
- 6.5.** Persona asignada
- 6.6.** El reclamo o apelación presentada por el cliente o terceras personas procede.
- 6.7.** Comentarios y/o Resoluciones
- 6.8.** Solucionado
- 6.9.** Comunicado al denunciante
- 6.10.** Firma Representante de Calidad

## 7. ANEXOS

Hoja de formulario de reclamos y apelaciones (VG-P-RH-37)

Formato de registro de ACCIONES CORRECTIVAS (VG-P-RH-11).

COPIA CONTROLADA

	<b>VERYGLOBE Cía. Ltda.</b>	Versión: 1
	ÁREA DE CALIDAD NTE INEN ISO/IEC 17020:2013	Código: VG-P-37
<b>PROCEDIMIENTO PARA APELACIONES</b>		

## 8. REGISTRO DE CAMBIOS DEL DOCUMENTO

FECHA	DESCRIPCION DEL CAMBIO	VERSION	RESPONSABLE	APROBADO
17/08/2012	ELABORACION DEL DOCUMENTO	0	Daniel Guayasamín	Martin Gavilanez
11/10/2015	Reestructuración del literal No. 1 Objeto. Reestructuración del literal No. 5 para dar cumplimiento a los requisitos establecidos en la Norma NTE INEN ISO/IEC 17020:2013 Requisito 7.6 Cambio de versión de 0 a 1	1	Sandra Aguilar	Martin Gavilanez