



ILPM Ingeniería Líder en Proyectos Y Materiales

PROCEDIMIENTO DE CALIDAD SERVICIO AL CLIENTE

ID Documento: ILPM-PC-05
Nro. Hoja: 1 de 10

Fecha de revisión: 02 06 2020
Revisión Nro.: 05

Elaborado por: Responsable de calidad

ILPM-PC-05

PROCEDIMIENTO DE CALIDAD SERVICIO AL CLIENTE

| | |
|--------------------------------|--|
| Elaborado y Controlado Por: |  ILPM CIA. LTDA. FIRMA AUTORIZADA Ing. Luis Sornoza Director de calidad |
| Revisado Por: |  ILPM CIA. LTDA. FIRMA AUTORIZADA Ing. Iván Estupiñán Gerente General |
| Autorizado Por. |  ILPM CIA. LTDA. FIRMA AUTORIZADA MSc. Patricio Estupiñán Director Técnico |



ILPM Ingeniería Líder en Proyectos Y Materiales

PROCEDIMIENTO DE CALIDAD SERVICIO AL CLIENTE

ID Documento: ILPM-PC-05
Nro. Hoja: 2 de 10

Fecha de revisión: 02 06 2020
Revisión Nro.: 05

Elaborado por: Responsable de calidad

HISTORIAL DE REVISIONES

| Nro. REVISIÓN | FECHA | MOTIVO DE REVISIÓN |
|---------------|------------|---|
| 01 | 06-01-2014 | Entrada en vigencia del procedimiento |
| 02 | 10-03-2015 | Revisión general, Auditoría interna, Revisión por la Dirección. |
| 03 | 12-01-2016 | Levantamiento de no conformidades, Auditoria SAE |
| 04 | 29-09-2018 | Cierre de no conformidades, Evaluación a cargo del SAE, 17025: Revisión general |
| 05 | 02/06/2020 | Revisión y actualización del procedimiento en base a requerimientos de la norma ISO/IEC 17025 e ISO/IEC 17020 |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |





PROCEDIMIENTO DE CALIDAD SERVICIO AL CLIENTE

ILPM Ingeniería Líder en Proyectos Y Materiales

ID Documento: ILPM-PC-05
Nro. Hoja: 3 de 10

Fecha de revisión: 02 06 2020
Revisión Nro.: 05

Elaborado por: Responsable de calidad

INDICE

| | |
|---|----|
| 1. OBJETIVO..... | 4 |
| 2. ALCANCE | 4 |
| 3. DOCUMENTOS RELACIONADOS | 4 |
| 4. DEFINICIONES | 4 |
| 5. RESPONSABILIDADES..... | 5 |
| 6. EJECUCIÓN..... | 5 |
| 6.1. Consultas..... | 5 |
| 6.2. Quejas y apelaciones..... | 5 |
| 6.2.1. Recepción y Registro..... | 8 |
| 6.2.2. Evaluación y validación..... | 8 |
| 6.2.3. Investigación y tratamiento de quejas | 8 |
| 6.2.4. Investigación y tratamiento de apelaciones..... | 9 |
| 6.2.5. Informe | 9 |
| 6.3. Evaluación de la satisfacción del cliente (Retroalimentación)..... | 10 |

ingeniería cia. lda.
**INGENIERIA &
CONSULTORIA**

| | | |
|--|---|---------------------------------------|
|  <p>ILPM Ingeniería Líder en Proyectos Y Materiales</p> | PROCEDIMIENTO DE CALIDAD SERVICIO AL CLIENTE | |
| ID Documento: ILPM-PC-05 Nro. Hoja: 4 de 10 | Fecha de revisión: 02 06 2020 Revisión Nro.: 05 | Elaborado por: Responsable de calidad |

1. OBJETIVO

Establecer un procedimiento que permita brindar al cliente o cualquier parte interesada un servicio en el que se pueda recibir, evaluar y tomar decisiones sobre sus consultas, quejas y apelaciones.

2. ALCANCE

Este procedimiento es aplicable a todos los clientes y cualquier parte interesada que busquen los servicios y actividades prestadas por ILPM Cía. Ltda.

Entiéndase como “actividades” aquellas desempeñadas en el ámbito de la inspección, ensayo y calibración, según sea el caso que corresponda.

El presente documento ha sido preparado en base a los lineamientos establecidos en la Norma ISO/IEC 17020 para funcionamiento de organismos que realizan actividades de inspección y la Norma ISO/IEC 17025 de requisitos generales para la competencia de laboratorios de ensayo y calibración. La aplicación y uso de cada una de ellas será acorde a las actividades desempeñadas por ILPM Cía. Ltda. (Inspección, Ensayo, Calibración).

Se destaca que el término “Queja y apelación” es mencionado en la normativa ISO/IEC 17020; mientras que únicamente el término “Queja” es referenciado en ISO/IEC 17025.

3. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- ILPM-MC-01 “Manual de Calidad General”
- ILPM-PC-06 “Control de actividades no conformes, acciones correctivas y acciones preventivas”
- ILPM-RC-09 “Quejas y apelaciones”
- ILPM-RC-11 “Encuesta de satisfacción”

4. DEFINICIONES

Queja: ISO/IEC 17020:2012 define una queja como la expresión de insatisfacción con respecto a las actividades que desempeñe ILPM Cía. Ltda. para la que se espera una respuesta. ISO/IEC 17025:2017 establece que una queja es la expresión de insatisfacción presentada

| | | |
|--|---|---------------------------------------|
|  <p>ILPM Ingeniería Líder en Proyectos Y Materiales</p> | PROCEDIMIENTO DE CALIDAD SERVICIO AL CLIENTE | |
| ID Documento: ILPM-PC-05 Nro. Hoja: 5 de 10 | Fecha de revisión: 02 06 2020 Revisión Nro.: 05 | Elaborado por: Responsable de calidad |

por una persona u organización a un laboratorio relacionada con las actividades o resultados de ese laboratorio, para la que se espera una respuesta.

Apelación: ISO/IEC 17020:2012 define la apelación como solicitud del proveedor de un ítem de inspección a ILPM Cía. Ltda. de reconsiderar la decisión que tomó en relación de dicho ítem. La norma ISO/IEC 17025:2017 no contempla el término apelación al considerarse incluido dentro de una queja.

5. RESPONSABILIDADES

| RESPONSABLE | FUNCIÓN/LABOR |
|--|---|
| Gerente General Director Técnico Director de Calidad Asistente de Dirección | Atender consultas, quejas y apelaciones del cliente o partes interesadas. Establecer las acciones a tomar para dar solución a las consultas, quejas y apelaciones del cliente o partes interesadas. Evaluación de la conformidad del cliente con los servicios prestados. Análisis de los resultados de encuestas realizadas al cliente. |

6. EJECUCIÓN

6.1. Consultas

ILPM Cía. Ltda. otorga asesoría y cooperación a sus clientes o representantes en la aclaración de las dudas técnicas relacionadas a las actividades de ILPM, teniendo además una política de puertas abiertas para que puedan visitar las instalaciones cuando lo estimen conveniente, siempre y cuando no interfieran en la calidad de los resultados y se vele por la política y cultura de confidencialidad de ILPM Cía. Ltda.

ILPM Cía. Ltda. coopera con el cliente para que éste pueda dar a conocer su solicitud y la finalidad del trabajo solicitado. El cliente puede dar a conocer sus consultas de manera verbal o escrita, ya sea de manera personal o por medios tales como correo electrónico, mensajería digital, correspondencia, etc.

6.2. Quejas y apelaciones

Se receptaran las quejas y apelaciones provenientes del cliente, sus representantes u otras partes interesadas. No se realizará un trato discriminatorio de ningún tipo a las partes.

| | | |
|--|---|---------------------------------------|
|  <p>ILPM Ingeniería Líder en Proyectos Y Materiales</p> | PROCEDIMIENTO DE CALIDAD SERVICIO AL CLIENTE | |
| ID Documento: ILPM-PC-05 Nro. Hoja: 6 de 10 | Fecha de revisión: 02 06 2020 Revisión Nro.: 05 | Elaborado por: Responsable de calidad |

El procedimiento escrito acerca del proceso para el tratamiento de quejas y apelaciones estará a disposición del cliente y cualquier parte interesada en caso de requerirlo. La Dirección de ILPM Cía. Ltda. tomará las medidas necesarias para difundir el presente documento a cualquier parte interesada.

ILPM Cía. Ltda. se hace responsable de todas las decisiones a todos los niveles del proceso de tratamiento de quejas y apelaciones por parte del cliente, sus representantes u otras partes interesadas.

Las solicitudes de quejas y apelaciones son recibidas por el Gerente General, el cual junto al Director Técnico, se encarga de aprobar la acción correctiva necesaria y la comunicación de las acciones emprendidas al cliente o la parte interesada, siempre y cuando sea posible.

Las quejas y apelaciones por las que ILPM Cía. Ltda. se hace responsable corresponden únicamente a aquellas que están dentro de las actividades que desempeñe y hayan sido realizadas por la misma o por una de sus organizaciones subcontratadas.

Para ello ILPM define a modo de referencia aquello que será considerado como una queja, apelación y excepción en base a su origen y naturaleza. Ver Tabla # 1:

| | |
|---------------------------|--|
| Quejas (ISO/IEC 17025) | <ul style="list-style-type: none"> - Declaraciones de cumplimiento o rechazo incorrectas de los elementos ensayados. (Cumple/ No cumple). Por ejemplo por uso de normativa no actualizada. - Métodos de ensayos mal ejecutados. Por ejemplo medición de durezas con indentador incorrecto. -Ejecución de actividades por personal no competente. Por ejemplo que no ha sido supervisado o autorizado por ILPM. -Revelar información confidencial sin autorización del cliente. Por ejemplo en cursos y capacitaciones. -Errores tipográficos que influyan en los resultados y la conformidad declarada. Por ejemplo ingreso de valores numéricos incorrectos, aprobación o rechazo incorrectos por mala interpretación de resultados, etc. -Otras de naturaleza similar a las descritas anteriormente. -Para este tipo de eventos se considerarán revisiones de informes de resultados de modo que se destaquen y queden sentados los cambios correspondientes. |
|---------------------------|--|



ILPM Ingeniería Líder en Proyectos Y Materiales

PROCEDIMIENTO DE CALIDAD SERVICIO AL CLIENTE

ID Documento: ILPM-PC-05
Nro. Hoja: 7 de 10

Fecha de revisión: 02 06 2020
Revisión Nro.: 05

Elaborado por: Responsable de calidad

| | |
|---|---|
| <p>Quejas (ISO/IEC 17020)</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Métodos de inspección mal ejecutados. Por ejemplo uso de sondas o transductores incorrectos en ultrasonido. -Ejecución de actividades por personal no competente. Por ejemplo que no ha sido supervisado o autorizado por ILPM. -Revelar información confidencial sin autorización del cliente. Por ejemplo en cursos y capacitaciones. -Errores tipográficos que influyan en los resultados y la conformidad declarada. Por ejemplo ingreso de valores numéricos incorrectos, aprobación o rechazo incorrectos por mala interpretación de resultados, etc. -Otras de naturaleza similar a las descritas anteriormente. -Para este tipo de eventos se considerarán revisiones de informes de resultados de modo que se destaquen y queden sentados los cambios. |
| <p>Apelaciones (ISO/IEC 17020)</p> | <ul style="list-style-type: none"> -Declaraciones incorrectas de cumplimiento o conformidad de los elementos inspeccionados. (Cumple/ No cumple). -Insatisfacción del cliente por el resultado o informe emitido. -Otras de naturaleza similar a las descritas anteriormente. -Para este tipo de eventos se considerarán revisiones de informes de resultados de modo que se destaquen los cambios correspondientes. |
| <p>Qué no se considera una queja y apelación (ISO/IEC 17020, ISO/IEC 17025)</p> | <ul style="list-style-type: none"> -Error en la información proporcionada por el cliente. Por ejemplo la citada en ILPM-RT-24, norma de evaluación incorrecta, etc. -Desecho inmediato de muestras o probetas por autorización del cliente o su representante. Por ejemplo por autorización en el formato ILPM-RT-24. -Errores en la entrega de muestras o elementos a ensayar o inspeccionar por parte del cliente. -Errores tipográficos del personal durante la redacción del informe de resultados siempre y cuando esos errores no influyan en los resultados y la conformidad declarada. Por ejemplo redacciones de texto, fechas, identificación de fotografías y tablas, referencias a anexos, etc. Otras de naturaleza similar a las descritas anteriormente. - Para este tipo de eventos se considerarán revisiones de informes de resultados de modo que se destaquen y queden sentados los cambios. |

Tabla # 1. Ejemplos de quejas, apelaciones y sus excepciones.

| | | |
|--|---|---------------------------------------|
|  <p>ILPM Ingeniería Líder en Proyectos Y Materiales</p> | PROCEDIMIENTO DE CALIDAD SERVICIO AL CLIENTE | |
| ID Documento: ILPM-PC-05 Nro. Hoja: 8 de 10 | Fecha de revisión: 02 06 2020 Revisión Nro.: 05 | Elaborado por: Responsable de calidad |

Las quejas y apelaciones que sean recibidas por parte de ILPM Cía. Ltda. seguirán un proceso de recepción y registro, evaluación y validación, investigación y tratamiento (decisión sobre las acciones a tomar) e informe y seguimiento.

6.2.1. Recepción y Registro

Las quejas y apelaciones serán recibidas por medios físicos o electrónicos tales como mail, llamadas telefónicas, mensajes de texto, aplicaciones móviles (Whatsapp, LinkedIn, etc.), oficios, etc. Toda la información relacionada a la recepción de la queja o apelación será registrada en el documento ILPM RC-09 “Quejas y apelaciones”. No todas las formas de comunicación de quejas podrán ser conservadas de forma física (ejemplo llamadas, conversaciones, etc.) por lo que para ello se ha establecido el documento ILPM RC-09 “Quejas y apelaciones” para el registro de la información relacionada a la recepción de la queja o apelación.

En caso de uso de medios tales como mail o llamada telefónica para el reporte de quejas o apelaciones, se lo puede realizar a los mails ilpm@ilpm-ec.com , calidad@ilpm-ec.com, o al teléfono fijo [022812094](tel:022812094). Siempre y cuando sea posible, ILPM Cía. Ltda. acusará recibo de la queja o apelación por medios físicos o electrónicos tales como mail, llamadas telefónicas, mensajes de texto, aplicaciones móviles (Whatsapp, LinkedIn, etc.), oficios, etc.

6.2.2. Evaluación y validación

Para el proceso de evaluación y validación de quejas y apelaciones, el Gerente General mantendrá una reunión con el Director Técnico y el Director de Calidad, analizando si la queja o apelación expuesta por el cliente o la parte interesada se encuentra dentro de las actividades desempeñadas por ILPM Cía. Ltda. o si se encuentra relacionada a actividades desempeñadas por una de sus organizaciones subcontratadas.

6.2.3. Investigación y tratamiento de quejas

Si se determina que la queja no es procedente se comunicará al cliente o la parte interesada por medios físicos o electrónicos tales como mail, llamadas telefónicas, mensajes de texto, aplicaciones móviles (Whatsapp, LinkedIn, etc.), oficios, etc., detallando la razón de la decisión.

| | | |
|--|---|---------------------------------------|
|  <p>ILPM Ingeniería Líder en Proyectos Y Materiales</p> | PROCEDIMIENTO DE CALIDAD SERVICIO AL CLIENTE | |
| ID Documento: ILPM-PC-05 Nro. Hoja: 9 de 10 | Fecha de revisión: 02 06 2020 Revisión Nro.: 05 | Elaborado por: Responsable de calidad |

Si se concluye que la queja es procedente, se la trata como una no conformidad en base al procedimiento de calidad ILPM-PC-06 “Control de actividades no conformes, acciones correctivas y acciones preventivas”.

6.2.4. Investigación y tratamiento de apelaciones

Si se determina que la apelación no es procedente, se comunicara al cliente o la parte interesada por medios físicos o electrónicos tales como mail, llamadas telefónicas, mensajes de texto, aplicaciones móviles (Whatsapp, Linkedin, etc.), oficios, etc., detallando la razón de la decisión.

Si se concluye que la apelación es procedente, se organizara una reunión entre el Gerente General y Director Técnico en conjunto con el cliente o representante para analizar los motivos de la apelación y posibles soluciones. Se la trata como una no conformidad en base al procedimiento de calidad ILPM-PC-06 “Control de actividades no conformes, acciones correctivas y acciones preventivas”.

ILPM Cía. Ltda. garantiza que las personas encargadas de la revisión, aprobación y comunicación de una decisión acerca de una queja o apelación no hayan participado en las actividades que dieron origen a dicha no conformidad.

ILPM Cía. Ltda. garantiza la independencia e imparcialidad entre las líneas de análisis de falla y corrosión, ensayos, inspecciones y calibraciones durante la investigación y tratamiento de quejas y apelaciones, asegurándose que el departamento involucrado no haya participado en las actividades que dieron origen a dicha queja o apelación.

6.2.5. Informe

Una vez resuelta o tratada la queja o apelación presentada por el cliente o la parte interesada, ILPM Cía. Ltda. dará a conocer, siempre que sea posible, los informes del progreso y resultado del tratamiento y cierre de la queja o apelación mediante medios físicos o electrónicos tales como mail, llamadas telefónicas, mensajes de texto, aplicaciones móviles (Whatsapp, Linkedin, etc.), oficios, etc.

| | | |
|--|---|---------------------------------------|
|  <p>ILPM Ingeniería Líder en Proyectos Y Materiales</p> | PROCEDIMIENTO DE CALIDAD SERVICIO AL CLIENTE | |
| ID Documento: ILPM-PC-05 Nro. Hoja: 10 de 10 | Fecha de revisión: 02 06 2020 Revisión Nro.: 05 | Elaborado por: Responsable de calidad |

6.3. Evaluación de la satisfacción del cliente (Retroalimentación)

Con el fin de llevar a cabo un proceso de mejora continua del Sistema de gestión y de las actividades, ILPM Cía. Ltda. busca la retroalimentación de sus clientes en base a su percepción de calidad de los servicios y productos recibidos. Esto se realiza por medio de la encuesta ILPM-RC-11 “Encuesta de satisfacción” dentro de la cual además se incluyen posibles recomendaciones o necesidades. Dichas encuestas se someten a la revisión por parte de la Dirección.

La encuesta es enviada al cliente por medios tales como correo electrónico, mensajería, redes sociales y empresariales, etc.

El cliente puede acceder a la encuesta mediante el siguiente link:

<https://forms.gle/RghZ22kaf5fR8PLN7>

