



PROCEDIMIENTO GENERAL DE QUEJAS Y APELACIONES

Página 1 de 11

REVISIÓN: 03

SNAP-PG-05

Elaborado:	Fecha:	Firma:
Gerente de Calidad	2023-04-20	
Revisado:	Fecha:	Firma:
Fabián Flores Gerente Técnico	2023-04-20	
Aprobado:	Fecha:	Firma:
Maritza Santamaría Gerente General	2023-04-20	

	PROCEDIMIENTO GENERAL DE QUEJAS Y APELACIONES	Página 2 de 11
		REVISIÓN: 03
		SNAP-PG-05

CONTENIDO

1.	OBJETIVO.....	3
2.	ALCANCE.....	3
3.	RESPONSABILIDADES	3
4.	DEFINICIONES	3
5.	DOCUMENTOS DE REFERENCIA	4
6.	TRATAMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES	4
6.1	GENERALIDADES	5
6.2	RECEPCIÓN Y REGISTRO DE LA QUEJA O APELACIÓN.....	6
6.3	ACEPTACIÓN.....	6
6.4	LA INSATISFACCIÓN PROCEDE.....	6
6.5	SOLUCIÓN DE LA INSATISFACCIÓN	7
6.6	CODIFICACIÓN	8
7.	REGISTROS	8
8.	HOJA DE MODIFICACIONES	9

	<h1>PROCEDIMIENTO GENERAL DE QUEJAS Y APELACIONES</h1>	Página 3 de 11
		REVISIÓN: 03
		SNAP-PG-05

1. OBJETIVO

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

2. ALCANCE

El presente procedimiento es aplicable a todos los clientes o partes interesadas que contraten los servicios prestados por SNAPPIPE S.A.

3. RESPONSABILIDADES Y AUTORIDAD

Receptor (responsable de Calidad): Es la persona encargada de recibir la queja o apelación presentada ante SnapPipe y es encargada de dar conocimiento al gerente de calidad sobre dicha queja o apelación.

Gerente de Calidad: Es la persona encargada de estudiar la queja o apelación, así como los motivos que causaron dicha queja o apelación para dar conocimiento del motivo al gerente técnico, es encargado de dar seguimiento a la solución planteada para la resolución de la queja o apelación.

Gerente Técnico: Es el encargado de que una vez entendida la queja o apelación y principalmente los motivos que causaron dicha insatisfacción, propone varias alternativas de solución para desde el punto de vista técnico, para la insatisfacción generada, y será el encargado de solicitar capacitaciones futuras que prevengan que nuevas insatisfacciones ocurran por el mismo motivo.

Gerente General: Es la persona encargada de recibir las posibles soluciones planteadas por el gerente técnico y tomar una decisión para solventar la queja o apelación.

4. DEFINICIONES

Queja: Expresión de insatisfacción diferente de la “Apelación” que puede ser presentada por una persona o empresa ante SnapPipe, que sea producto de actividades realizadas por SnapPipe.

Reclamo: Se considera como una insatisfacción generada a partir de una solución propuesta ante una queja presentada a SnapPipe el mismo que se presentara en el formato SNAP-PG-01

Apelación: Es una solicitud presentada por organismos externos que hayan contratado los servicios de SnapPipe, en la cual manifiestan solicitan reconsiderar una

decisión tomada por parte de SnapPipe relacionada con las actividades de inspección que realiza.

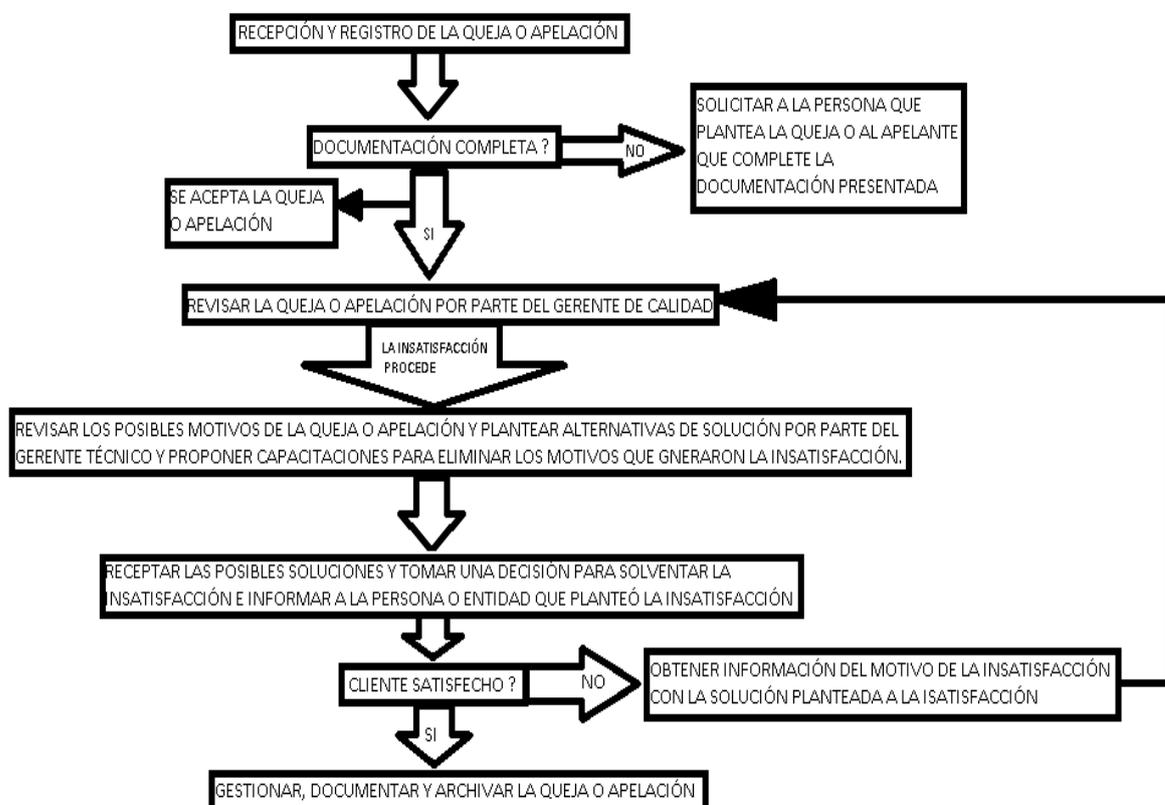
Apelante: Persona u organización que presenta la solicitud de apelación.

5. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

En la elaboración de este procedimiento se han considerado los criterios y/o recomendaciones establecidas en los siguientes documentos:

- ISO PAS 17003: Evaluación de la conformidad- Quejas y Apelaciones- Principios y Requisitos
- ISO 10002: Gestión de la Calidad. Satisfacción del cliente- Directrices para el tratamiento de quejas en las organizaciones

6. TRATAMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES



6.1 Comunicación del Procedimiento de Gestión de Quejas y Apelaciones.

Los clientes o partes interesadas relacionadas con SNAPPIPE S.A., podrán realizar sus quejas o apelaciones de manera escrita al correo electrónico info@snappipeinspeccion.com adicionalmente notificar a los correos del Gerente General, Gerente Técnico, o ingresando a la página web <https://www.snappipeinspeccion.com/contactenos.html>



SNAPPIPE S.A., mediante la incorporación de notas en el formato de oferta de servicio **SNAP-PG-04-RG-02**, comunica sobre el procedimiento para gestión de quejas y apelaciones. Adicionalmente a través del formato de registro de encuesta de satisfacción al cliente **SNAP-MC-01-RG-20**, el cual es enviado a la parte interesada anualmente o al finalizar la prestación de un servicio o proyecto, lo que sea menor, se notifican los medios por los cuales pueden canalizar sus quejas y apelaciones.

6.2 GENERALIDADES

SnapPipe considera las quejas y apelaciones presentadas ante la institución como resultados indeseables de sus actividades de inspección, pero sabiendo que brindan oportunidades de identificación de debilidades y permite gestionar mejoras que cumplan los requisitos del SGC.

	PROCEDIMIENTO GENERAL DE QUEJAS Y APELACIONES	Página 6 de 11
		REVISIÓN: 03
		SNAP-PG-05

6.3 RECEPCIÓN Y REGISTRO DE LA QUEJA O APELACIÓN

SnapPipe gestionará las quejas o apelaciones recibidas por escrito (página web, oficio, e-mail, etc.) Siempre que lleven la identificación de la persona u organización que presenta la queja y que sea respaldada por la documentación necesaria para justificar los motivos de la queja o apelación planteada.

Las solicitudes de queja o apelación serán gestionadas por SnapPipe solamente si son planteadas máximo dentro de los 10 días termino, posteriores a la recepción de la resolución que se queja o apela y deberán contar con la documentación necesaria que respalde los argumentos en los que basa su queja o apelación, también el lugar y fecha del escrito de la queja o apelación, una copia de la resolución que se desea quejar o apelar y firma del interesado.

6.4 ACEPTACIÓN

La gerencia de calidad de SnapPipe será la encargada de revisar toda la documentación que respalde la insatisfacción planteada ante SnapPipe y será la encargada de analizar, estudiar los motivos de la insatisfacción y decidir la aceptación o el rechazo de la queja o apelación planteada y mediante un oficio a gerencia técnica comunicará que la insatisfacción presentada cumple con los requisitos planteados en este procedimiento y que debe ser tramitada inmediatamente.

6.5 LA INSATISFACCIÓN PROCEDE

Una vez que la insatisfacción ha sido revisada y se decide proceder a gestionar una solución a la misma, es la gerencia técnica de SnapPipe la encargada de estudiar la insatisfacción y relacionar de manera técnica la queja o apelación con las actividades de inspección para las que fue contratada SnapPipe, y también analizará los términos y condiciones establecidas en el contrato para determinar para el estudio más profundo de los motivos que generaron la queja o apelación, y una vez realizado el análisis completo de las condiciones contractuales y los motivos que generaron la insatisfacción, procederá a generar posibles soluciones de carácter técnico si la insatisfacción es generada por estos motivos y de igual manera si es generada por motivos que estén dentro de su jurisprudencia técnica dentro de SnapPipe, y procederá a enviar el estudio realizado y las posibles soluciones a gerencia general de manera oficial y programará reuniones con el personal involucrado en la insatisfacción para plantear directrices que permitan eliminar la ocurrencia de insatisfacciones por el mismo motivo y estudiará otros posibles motivo que generen insatisfacciones similares.

	PROCEDIMIENTO GENERAL DE QUEJAS Y APELACIONES	Página 7 de 11
		REVISIÓN: 03
		SNAP-PG-05

6.6 ESTATUS DE LA QUEJA O APELACIÓN

Cuando la insatisfacción procede e ingresa a ser estudiada, el cliente tiene la oportunidad de solicitar información sobre el estatus de su queja o apelación utilizando el correo info@snappipeinspeccion.com, el cual es el receptor de las quejas o apelaciones.

Una vez recibido la queja o apelación el encargado de la recepción de esta deberá emitir un acuso recibo al cliente el cual emitió su insatisfacción.

6.7 SOLUCIÓN DE LA INSATISFACCIÓN

Una vez la gerencia general de SnapPipe reciba el estudio y las posibles soluciones planteadas por gerencia técnica, estudiará las soluciones planteadas y tomará la decisión de gestionar una de ellas o estudiará nuevamente el caso si aplica o si el caso solo puede ser dado solución por gerencia general y planteará soluciones que permitan satisfacer a la persona u organización que planteó la insatisfacción.

Posterior a la toma de la solución a la queja o apelación la gerencia general notificará oficialmente a la persona u organización que planteó la insatisfacción sobre la o las acciones tomadas por SnapPipe para satisfacer la queja o apelación y se designará las instrucciones de la solución propuesta al departamento que corresponda para que inicie con la gestión de la solución planteada, y archive la insatisfacción.

6.6.1 En caso de que la solución planteada por gerencia general no satisfaga la queja o apelación planteada, la gerencia general solicitará información sobre los motivos por los cuáles la solución planteada no satisface la queja o apelación y dicha información será enviada a la gerencia de calidad para que sea realizado un nuevo estudio del caso y sean planteadas nuevas alternativas de solución volviendo al paso 6.1 de este procedimiento.

6.8 NO DISCRIMINACIÓN Y CONFIDENCIALIDAD

No discriminación y confidencialidad. La petición, la investigación y la decisión sobre las quejas y apelaciones deben evitar acciones discriminatorias contra el recurrente. Todo el tratamiento de las quejas y apelaciones está sujeto a los requisitos de confidencialidad que rigen las actuaciones de SNAPPIPE S.A., tanto en lo relativo al reclamante como al objeto de la reclamación. No se informará del resultado a terceras partes, salvo acuerdo formal con el cliente o en los casos previstos contractual o reglamentariamente.

	PROCEDIMIENTO GENERAL DE QUEJAS Y APELACIONES	Página 8 de 11
		REVISIÓN: 03
		SNAP-PG-05

7. ANEXOS

Las quejas y apelaciones planteadas a SnapPipe se codifican en archivo de la siguiente manera:

CODIFICACIÓN PARA QUEJAS:

- SNAP-PG-05-RG-01

CODIFICACIÓN PARA APELACIONES:

- SNAP-PG-05-RG-02

8. REGISTROS

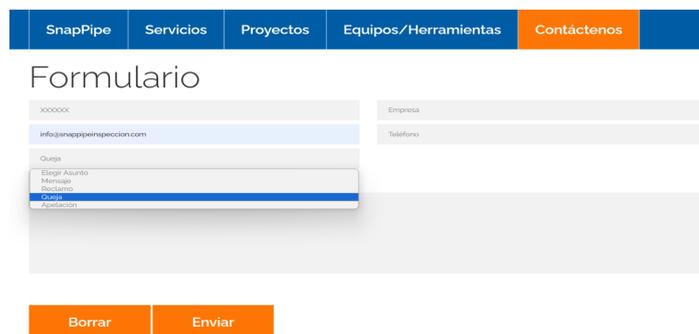
SNAP-PG-05	Procedimiento Generales Quejas y Apelaciones
SNAP-PG-05-RG-01	Formato de Recepción de Quejas o Apelaciones

9. HOJA DE MODIFICACIONES

		HOJA DE MODIFICACIONES AL PROCEDIMIENTO		N° 01
N° Rev	Tipo de Modificación	Responsable	Fecha	
01	<p>6.6 ESTATUS DE LA QUEJA O APELACIÓN</p> <p>Cuando la insatisfacción ingresa a ser estudiada, el cliente tiene la oportunidad de solicitar información sobre el estatus de su queja o apelación utilizando el correo info@snappipeinspeccion.com, el cual es el receptor de las quejas o apelaciones.</p> <p>Una vez recibido la queja o apelación el encargado de la recepción de esta deberá emitir un acuso recibo al cliente el cual emitió su insatisfacción.</p>	Gerente de Calidad	2015-12-15	
02	<p>4. DEFINICIONES</p> <p>Reclamo: Se cambia SNAP-PG-01 por SNAP-PG-05-RG-01.</p> <p>6. 7 CODIFICACIÓN</p> <p>Se cambia "Codificación para quejas" por "Codificación para quejas y apelación".</p> <p>Se elimina Codificación para apelaciones SNAP-PG-05-RG-02.</p> <p>7. REGISTROS</p> <p>Se cambia SNAP-PG-05-RG-02 "Formato de recepción de quejas" por "Formato de recepción de quejas y apelaciones".</p> <p>Se elimina SNAP-PG-05-RG-02 "Formato de recepción de apelaciones".</p>	Gerente de Calidad	2020-01-30	
03	<p>Se Modifica OBJETIVO</p> <p>Establecer un procedimiento que permita brindar al cliente un servicio en el que se pueda recibir, evaluar y tomar decisiones sobre sus posibles consultas, quejas o apelaciones</p>	Gerente de Calidad	2023-04-20	

Se agrega 6.1 Comunicación del Procedimiento de Gestión de Quejas y Apelaciones.

Los clientes o partes interesadas relacionadas con SNAPPIPE S.A., podrán realizar sus quejas o apelaciones de manera escrita al correo electrónico info@snappipeinspeccion.com adicionalmente notificar a los correos del Gerente General, Gerente Técnico, o ingresando a la página web <https://www.snappipeinspeccion.com/contactenos.html>



SNAPPIPE S.A., mediante la incorporación de notas en el formato de oferta de servicio **SNAP-PG-04-RG-02**, comunica sobre el procedimiento para gestión de quejas y apelaciones. Adicionalmente a través del formato de registro de encuesta de satisfacción al cliente **SNAP-MC-01-RG-20**, el cual es enviado a la parte interesada anualmente o al finalizar la prestación de un servicio o proyecto, lo que sea menor, se notifican los medios por los cuales pueden canalizar sus quejas y apelaciones.

Se agrega 6.8 NO DISCRIMINACIÓN Y CONFIDENCIALIDAD

No discriminación y confidencialidad. La petición, la investigación y la decisión sobre las quejas y apelaciones deben evitar acciones discriminatorias contra el recurrente. Todo el tratamiento de las quejas y



PROCEDIMIENTO GENERAL DE QUEJAS Y APELACIONES

Página 11 de 11

REVISIÓN: 03

SNAP-PG-05

	<p>apelaciones está sujeto a los requisitos de confidencialidad que rigen las actuaciones de SNAPPIPE S.A., tanto en lo relativo al reclamante como al objeto de la reclamación. No se informará del resultado a terceras partes, salvo acuerdo formal con el cliente o en los casos previstos contractual o reglamentariamente.</p>		