



PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES

MSB-P004

Versión 3

Fecha 4 de mayo 2023

1. DEFINICION

Determinar los pasos a realizar para tratamiento y control de las quejas y apelaciones de las partes interesadas en relación con la prestación de los servicios de inspección de MSB GROUP CORP.

2. CONTENIDO

Parte de la recepción y atención hasta la generación de acciones eficaces para solucionar las quejas y/o apelaciones de los procesos relacionados con la prestación de los servicios y en materia de protección de datos personales e imparcialidad.

3. REFERENCIAS

DGNTI COPANIT ISO/IEC 17020:2014: Evaluación de la conformidad, requisitos para el funcionamiento de diferentes tipos de organismos que realizan la inspección.

Documento obligatorio de ILAC para la aplicación de la ISO/IEC 17020:2012 para la acreditación de organismos de inspección ILAC P15/2020.

Criterios de acreditación para Organismos de inspección CNA-CRI-03. Consejo Nacional de Acreditación Panamá.

Norma ISO 10002 de 2004: Gestión de Calidad, satisfacción del cliente, directrices para el tratamiento de quejas en las organizaciones.

4. DEFINICIONES.

- **Queja:** Cualquier expresión o manifestación verbal o escrita de protesta, insatisfacción o descontento por parte de un cliente o persona interesada respecto al servicio prestado. Como por ejemplo lo relacionado con tiempos, accesibilidad, atención del funcionario entre otras.
- **Inspección:** Examen de un producto, proceso, instalación o servicio o su diseño y determinación de su conformidad con requisitos específicos o, sobre la base del juicio profesional con requisitos generales.
- **Apelación:** Desacuerdo con los resultados de informe de inspección o los resultados de la inspección.
- **Petición:** Es todo requerimiento que demanda una acción y que se encuentra enmarcada dentro del derecho de petición.

5. RESPONSABLES

Es responsabilidad del CEO junto con el Director de Calidad y director técnico la implementación y cumplimiento del presente procedimiento.

6. PROCEDIMIENTO ATENCION DE QUEJAS

6.1 Las quejas presentadas por el cliente o persona interesada pueden hacerse llegar a **MSB GROUP CORP** por medio de; carta, email, vía telefónica, página web o personalmente en las instalaciones del Organismo de inspección ubicado en Camino Real de Bethania, Calle 68 oeste casa 771 – Phone 507 382 1079 / 393 3399. Siempre y cuando el responsable, cliente o persona interesada se identifique plenamente en el formato MSB-F030 Recepción de quejas y apelaciones.

6.2 **MSB GROUP CORP**, reunirá y se hará cargo de realizar la verificación de la información necesaria para la validación de la queja remitida por el cliente o persona interesada.

Camino Real de Bethania, Calle 68 oeste casa 771 – Phone 507 382 1079 / 393 3399 - PANAMA REP DE PANAMA

Colombia, Ecuador, Nicaragua, Panamá, Guatemala, Costa Rica. "Documento controlado, por el sistema de gestión de calidad de MSB GROUP CORP, queda prohibida su reproducción parcial o total. Esta versión es vigente y se consulta en la red o en el centro de documentación".
info@msbgroup.com



PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES

MSB-P004

Versión 3

Fecha 4 de mayo 2023

6.3 La recepción de la queja podrá ser atendida por el CEO, Director de Calidad o Director Técnico, de igual manera se hará la solicitud al quejoso la respectiva validación de los datos que permitan determinar la ubicación geográfica y número telefónico en donde se pueda ubicar fácilmente al usuario para tratar el motivo de la queja.

6.4 La comunicación del quejoso deberá contener la información relacionada en el formato MSB-F030 Recepción de quejas y apelaciones.

6.5 El Director de Calidad relacionará la queja en el formato de MSB-F031 Estadística de quejas y apelaciones y tendrá la función de informar la solución dada al quejoso por medio de llamada telefónica o email, esto después del análisis realizado por los directivos y tratamiento a realizar de la queja presentada.

6.6 Al presentarse una queja esta será estudiada por el personal directivo de **MSB GROUP CORP**, y se tratará con personal que no este involucrado directamente con la actividad de inspección.

6.7 **MSB GROUP CORP**, se hará responsable de la respuesta que entregue al quejoso y se hará el respectivo seguimiento interno mediante los datos relacionados en el formato de MSB-F031 Estadística de quejas y apelaciones, en el cual se encontraran registrados el control de los estados de las quejas presentadas al Organismo de inspección.

6.8 **MSB GROUP CORP**, deberá notificar en todos los casos la finalización del proceso del tratamiento de la queja al cliente o persona interesada, ya sea por email o llamada telefónica.

6.9 Si la queja esta relacionada con las actividades de inspección de las que se responsable **MSB GROUP CORP**, esta deberá ser tratada, cumpliendo con lo establecido en la política de quejas y apelaciones y requisitos a cumplir según el presente procedimiento.

7. PROCEDIMIENTO ATENCION APELACIONES

7.1 Las apelaciones presentadas por el cliente o persona interesada pueden hacerse llegar a **MSB GROUP CORP** por medio de carta, email, vía telefónica, página web o personalmente en las instalaciones del Organismo de inspección. Siempre y cuando el responsable, cliente o persona interesada se identifique plenamente en el formato MSB-F030 Recepción de quejas y apelaciones.

7.2 La recepción de la apelación podrá ser atendida por el CEO, Director de Calidad o Director Técnico, de igual manera se hará la solicitud al quejoso la respectiva validación de los datos que permitan determinar la ubicación geográfica y número telefónico en donde se pueda ubicar fácilmente al usuario para tratar el motivo de la apelación.

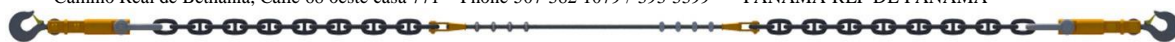
7.3 Al recibir una apelación el CEO junto con el Director de Calidad y Director Técnico evaluarán la misma y determinarán si es necesario proceder o no la apelación citada por el cliente o persona interesada.

7.4 Después de la evaluación realizada por los Directivos del Organismo de inspección y si es de proceder a tratar la apelación, esta se pasará al área correspondiente para dar manejo, estudio y solución.

7.5 Si en la evaluación de los Directivos del Organismo de inspección se decide que no procede el manejo de la apelación, se le informara al cliente o persona interesada dando la respectiva explicación del por que no es causal de manejo y solución a la apelación presentada.

7.6 Si en algún momento se evidencia que hay incumplimiento por parte de **MSB GROUP CORP**, se informará y se deberá buscar una conciliación con el cliente o persona interesada, para la solución de las inconsistencias encontradas.

Camino Real de Bethania, Calle 68 oeste casa 771 – Phone 507 382 1079 / 393 3399 - PANAMA REP DE PANAMA



Colombia, Ecuador, Nicaragua, Panamá, Guatemala, Costa Rica. "Documento controlado, por el sistema de gestión de calidad de MSB GROUP CORP, queda prohibida su reproducción parcial o total. Esta versión es vigente y se consulta en la red o en el centro de documentación".
info@msbgroup.com



PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES

MSB-P004

Versión 3

Fecha 4 de mayo 2023

7.7 Si **MSB GROUP CORP**, cumple con lo pactado y no presenta causal de falta, deberá informar al cliente o persona interesada. Si el apelante no acepta los resultados de la apelación el CEO del Organismo de inspección evaluará la decisión final sobre este particular apoyado del concepto de los Directivos de **MSB GROUP CORP**.

7.8 **MSB GROUP CORP**, deberá hacerse responsable de toda respuesta que entregue al cliente o personal interesado.

7.9 **MSB GROUP CORP**, deberá notificar en todos los casos al cliente o persona interesada la finalización del proceso del tratamiento de las apelaciones recibidas.

8. SOLUCION DE QUEJAS Y APELACIONES

La solución de las quejas y apelaciones recibidas por **MSB GROUP CORP** por los clientes o personal interesado, se diligenciarán para dar el respectivo tratamiento y se dejará evidencia de control en el formato MSB-F032 Solución de quejas y apelaciones, de igual manera **MSB GROUP CORP** deberá notificar en todos los casos la finalización del proceso de quejas y apelaciones a los clientes o partes interesadas.

Nota. Siempre **MSB GROUP CORP**, deberá informar al cliente el estado manejo, tratamiento y solución de la queja o apelación.

Nota. Las investigaciones y decisiones relativas a las apelaciones no deben dar lugar a ninguna acción discriminatoria.

9. PROCESO RESUMEN TRATAMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES

9.1 Solicitud: Todo cliente o persona interesada podrá presentar queja o apelación directamente en las instalaciones del Organismo de inspección diligenciando en su totalidad el formato MSB-F030 Recepción de quejas y apelaciones, el cual podrá diligenciarlo en la pagina web de Organismo de inspección o solicitarlo a **MSB GROUP CORP** en el momento de presentar su solicitud.

9.2 Recepción: (Carta, email, página web, presencialmente) y por el mismo medio se le informara al cliente o persona interesada la recepción de la misma.

9.3 Notificación: **MSB GROUP CORP** deberá notificar al cliente o persona interesada la recepción de la queja o apelación presentada.

9.4 Validación: **MSB GROUP CORP** deberá realizar una junta o reunión con los Directivos del Organismo de inspección para determinar su tratamiento y solución si aplica, en esta junta o reunión el personal involucrado con la queja o apelación no podrá tomar decisiones con relación a la misma. Si da para proceder la solicitud de queja se efectuará la respectiva investigación y se dará notificación al cliente frente a la decisión tomada. Si da para proceder la apelación se le informara al cliente o persona interesada y se programara la solución pactada por el Organismo de inspección.

9.5 Evaluación: Toda queja o apelación entrara en estudio y/o evaluación para dar validación a su tratamiento, siempre y cuando el cliente o persona interesada soporte las evidencias proporcionadas y que estas tengan relación con las actividades de inspección que presta el Organismo de inspección.

10. SATISFACCION DEL CLIENTE

MSB GROUP CORP, realizara contacto con el cliente o persona interesada por medio de llamada telefónica o remitiendo un email, luego de haber terminado con el servicio de inspección prestado, para que este mismo de su punto de vista y califique el trabajo desempeñado, esto se manifestara y se dejara registro en el formato MSB-F020 Evaluación satisfacción del cliente y su control estará registrado en el formato MSB-F021 Informe encuesta

Camino Real de Bethania, Calle 68 oeste casa 771 – Phone 507 382 1079 / 393 3399 - PANAMA REP DE PANAMA

Colombia, Ecuador, Nicaragua, Panamá, Guatemala, Costa Rica. "Documento controlado, por el sistema de gestión de calidad de **MSB GROUP CORP**, queda prohibida su reproducción parcial o total. Esta versión es vigente y se consulta en la red o en el centro de documentación".
info@msbgroup.com



PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES

MSB-P004

Versión 3

Fecha 4 de mayo 2023

satisfacción del cliente, este control se llevara anualmente, e internamente en donde se establecerá un análisis cuantitativo de las encuestas calificadas por los clientes o personal interesado, en donde se calificara los resultados de atención al cliente y prestación del servicio de inspección, el cual nos suministrara un porcentaje (%) calificando la satisfacción del cliente para el estudio de las mismas y mejora continua para la prestación del servicio en general que ofrece **MSB GROUP CORP.**

Nota. El método de evaluación de encuestas se encuentra en el formato informe encuesta satisfacción del cliente MSB-F021.

Nota. Se dará por entendido que no todos los clientes realizan la diligencia de la respectiva encuesta por lo tanto se contara con las encuestas presentadas y diligenciadas en medio físico, por e-mail, o por medio de llamada telefónica para emitir el diagnostico anual del Informe satisfacción del cliente.

Camino Real de Bethania, Calle 68 oeste casa 771 – Phone 507 382 1079 / 393 3399 - PANAMA REP DE PANAMA

Colombia, Ecuador, Nicaragua, Panamá, Guatemala, Costa Rica. *“Documento controlado, por el sistema de gestión de calidad de MSB GROUP CORP, queda prohibida su reproducción parcial o total. Esta versión es vigente y se consulta en la red o en el centro de documentación”.*
info@msbgroup.com



PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES

MSB-P004

Versión 3

Fecha 4 de mayo 2023

TABLA DE CAMBIOS

VERSION	OBSERVACION	REALIZO	REVISADO POR	APROBADO POR	FECHA
0	Creación del procedimiento	Camila Rueda	Jairo Rueda	Rita Marín	20 de agosto 2018
1	Se actualizan los ítems 1.1 Y 2.1	Camila Rueda	Jairo Rueda	Rita Marín	25 de febrero 2020
2	Se realiza actualización del procedimiento en general, se ajusta presentación del procedimiento, nombre, código, versión y fecha de actualización, se ajusta redacción y requisitos aplicables con relación a la norma ISO 17020.	Rafael Martínez Donoso	Jairo Rueda	Jairo Rueda	5 de abril 2022
3	Vinculación al procedimiento de los criterios de acreditación del consejo nacional de acreditación CNA en el apartado (referencias)	Rafael Martínez	Jairo Rueda	Jairo Rueda	4 de mayo 2023

Camino Real de Bethania, Calle 68 oeste casa 771 – Phone 507 382 1079 / 393 3399 - PANAMA REP DE PANAMA

Colombia, Ecuador, Nicaragua, Panamá, Guatemala, Costa Rica. "Documento controlado, por el sistema de gestión de calidad de MSB GROUP CORP, queda prohibida su reproducción parcial o total. Esta versión es vigente y se consulta en la red o en el centro de documentación".
info@msbgroup.com