

FELVENZA S.A.	PROCEDIMIENTO	Fecha: 25/10/21
	Referencia: ISO 9001 : 2015 Referencia: NORMA NTE ISO/IEC 17020:2013 BASC V-5	Revisión: 09
FEL-P-PNCQA	CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME, QUEJAS Y APELACIONES	Página 1 de 6

1. Objetivo:

Establecer el tratamiento otorgado a productos no conformes, quejas y apelaciones identificados durante el proceso de realización de inspecciones, siendo el principal objetivo establecer registros, controles, acciones correctivas y mejora continua, para mantener nuestros índices de satisfacción al cliente.

2. Alcance

Se aplica a los servicios otorgados por Felvenza S.A., durante los procesos de inspección y emisión de certificados.

3. Responsabilidad

La responsabilidad de coordinar la implementación de este procedimiento recae directamente sobre el Representante de la Gerencia. Los Gerentes o Jefes departamentales, las Asistentes de Operaciones y Supervisores, son responsables de implementar y mantener el Procedimiento.

4. Procedimiento

4.1 Controles y Correcciones inmediatas

Existen diferentes etapas de control durante las cuales se pueden realizar correcciones que eliminen las no conformidades de manera inmediata. Estas etapas se detallan a continuación:

4.1.1. Durante el Proceso de Inspección:

El Supervisor Inspectores tiene la responsabilidad de controlar las actividades de inspección realizadas por el personal de inspectores de Felvenza S.A. Este control es al azar y de existir no conformidades, las mismas son corregidas y las acciones registradas en las observaciones de los Soportes de Inspección o los registros creados para este fin, los mismos que incluyen las firmas de responsabilidad de los supervisores.

<u>Revisado por:</u>	<u>Aprobado por:</u>
Nombre: ORIANA LÓPEZ	Nombre: JAIME OPAZO L.

FELVENZA S.A.	PROCEDIMIENTO	Fecha: 25/10/21
	Referencia: ISO 9001 : 2015 Referencia: NORMA NTE ISO/IEC 17020:2013 BASC V-5	Revisión: 09
FEL-P-PNCQA	CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME, QUEJAS Y APELACIONES	Página 2 de 6

Firma:	Firma:
---------------	---------------

Estas supervisiones al azar se aplican a las inspecciones comerciales descritas en los Procedimiento de Inspecciones Comerciales FEL-P-IC y Tarja FEL-P-T. Las inspecciones de Siniestros descritas en el Procedimiento Inspección de Siniestro FEL-P-IS no contemplan supervisiones.

4.1.2. Durante el Proceso de entrega de Soportes de Inspección:

Durante la entrega de soportes de inspección Comerciales (Procedimiento Inspección Comercial FEL-P-IC), los supervisores tienen la responsabilidad de controlar los registros anotados por los inspectores en los Soportes de inspección. Este control se realiza a cada soporte de inspección que va a generar un certificado y de existir productos no conformes (corregibles después de haber sido realizada la inspección), las mismas son corregidas y las acciones registradas en las observaciones de los Soportes de Inspección. Una vez realizada la revisión, la aceptación por parte del supervisor es registrada mediante la firma del soporte de inspección.

El mismo control se realiza durante la entrega de soportes de inspecciones de Siniestro (FEL-P-IS) y Tarja (FEL-P-T), pero en estos casos lo realizan el Gerente de Operaciones y Jefe de Tarja respectivamente.

4.1.3. Durante el Proceso de Emisión de Certificados

Durante el proceso de Emisión de certificados existen varios puntos de control por parte de los Supervisores, Jefe de Tarja y Gerente de Operaciones. Estos controles se encuentran detallados en el **Procedimiento Emisión de Certificados FEL-P-EC**. El registro de no conformidades determinadas durante los controles del proceso de emisión de certificados se determinan durante el proceso de control de certificados detallado en el procedimiento de emisión de certificados FEL-P-EC.

Los productos no conformes son corregidos y determinada su eliminación mediante una segunda revisión del certificado por parte de los Supervisores, Jefes y Gerente de Operaciones, quienes tienen la responsabilidad de firmar el documento. Se levantan acciones correctivas originadas con el producto no conforme y se previene el uso del certificado mediante la disposición de las hojas corregidas en el mismo.

FELVENZA S.A.	PROCEDIMIENTO	Fecha: 25/10/21
	Referencia: ISO 9001 : 2015 Referencia: NORMA NTE ISO/IEC 17020:2013 BASC V-5	Revisión: 09
FEL-P-PNCQA	CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME, QUEJAS Y APELACIONES	Página 3 de 6

4.2 Tratamiento de Productos No Conformes

Debido a que la Supervisión de Inspecciones Comerciales se realiza al azar y que la revisión de los soportes de inspección de todas las inspecciones (sean estas comerciales, de siniestros o tarja) se realiza posteriormente al proceso de realización de la inspección, existe la posibilidad de determinar no conformidades referentes a la inspección propiamente dicha, que ya no pueden ser corregidas. Es responsabilidad de los Supervisores, Jefes Departamentales y Asistentes de Operaciones, el registro de estas no conformidades con la finalidad de evitar que el producto sea liberado sin el correcto tratamiento. El Registro de estas no conformidades, se realiza en el formato "**Registro de Acciones Correctivas y Preventivas**" Código **FEL-F-RAC-02**.

4.2.1. Liberación Producto No conforme

Existen dos niveles de autorización para liberar un producto no conforme:

Autorización interna de Liberación
 Autorización de liberación por parte de Cliente.

Es responsabilidad del Gerente de Operaciones autorizar internamente la entrega de un producto no conforme al cliente. El Gerente de Operaciones solamente podrá liberar productos no conformes que no tengan el riesgo de originar reclamos del cliente. Así mismo, deberá registrar la acción correctiva a ser tomada y su firma autorizando la liberación en el "**Registro de Acciones Correctivas y Preventivas**" Código **FEL-F-RAC-02**.

En caso de que la no-conformidad pueda originar un reclamo del cliente, es responsabilidad del Gerente de Operaciones informar al cliente de la falta de conformidad del producto con sus requisitos (Ver **Procedimiento Mercadeo, Ventas y Planificación de inspecciones FEL-P-MV**). En caso de que el Cliente autorice la liberación del producto no conforme, el Gerente de Operaciones autorizara la entrega, registrando la decisión del cliente en el "**Registro de Acciones Correctivas y Preventivas**" Código **FEL-F-RAC-02**.

En caso de que el cliente no autorice la liberación, el Gerente de Operaciones mediante un memorándum interno deberá autorizar la eliminación del producto no conforme (certificado) por parte de las asistentes de operaciones, quienes procederán a realizar una anulación en el libro "Registro de Certificados" (Ver **Procedimiento Emisión de Certificados FEL-P-EC**).

Las Asistentes de Operaciones son responsables de mantener en archivo los Productos No conformes (certificados y soportes de inspecciones para futuras referencias). El

FELVENZA S.A.	PROCEDIMIENTO	Fecha: 25/10/21
	Referencia: ISO 9001 : 2015 Referencia: NORMA NTE ISO/IEC 17020:2013 BASC V-5	Revisión: 09
FEL-P-PNCQA	CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME, QUEJAS Y APELACIONES	Página 4 de 6

memorándum debe ser copiado al Jefe Administrativo - Financiero para comunicar la no-facturación de ese certificado.

4.3 Productos no Conformes entregados al cliente

Cuando el cliente identifica un producto no conforme, el reclamo es anotado en el “Registro de Acciones Correctivas y Preventivas” Código FEL-F-RAC-02, existiendo dos posibilidades de tratamiento:

En caso de que la no-conformidad presentada por el cliente sea identificada como procedente, es decir que el Gerente o Jefe Departamental puedan mediante una revisión de los soportes de inspección y el certificado, determinar el error por parte del inspector, Supervisores y/o Asistentes de Operaciones responsables de la correcta emisión del certificado, se autoriza por parte del **Gerente Comercial** la entrega al cliente de correcciones al certificado. Como resultado del reclamo, se registran acciones correctivas a ser monitoreadas mediante lo establecido en el **Procedimiento “Acciones Correctivas y Preventivas” FEL-P-AC**.

Si la no-conformidad presentada por el cliente es identificada como no procedente por parte del Gerente o Jefe Departamental pertinente, el Gerente Comercial comunicará al cliente la imposibilidad de realizar correcciones al certificado. En este caso se debe informar mediante memorándum interno al Jefe Administrativo – Financiero la posibilidad de no-cancelación del certificado por parte del cliente.

4.4 QUEJAS

Las quejas pueden ser recibidas por cualquier medio (teléfono, correo, mensaje, página web etc.) y pueden ser receptadas por cualquier personal de FELVENZA, S.A. Deben ser ingresadas inmediatamente en el libro de registros FEL-R-QA, el cual se encuentra en el departamento de operaciones y el representante del área en donde se asigne la queja deberá acusar recibo por medio de correo electrónico.

El funcionario que recibe la queja, debe ingresar en el libro de registros FEL-R-QA, información básica que incluye; fecha, cliente y nombre de la persona que presenta la queja o apelación y descripción de la queja o apelación.

Luego de ingresar la información básica, el funcionario debe informar al Gerente General, quien realiza una evaluación preliminar y en caso que la queja requiera de solución y

FELVENZA S.A.	PROCEDIMIENTO	Fecha: 25/10/21
	Referencia: ISO 9001 : 2015 Referencia: NORMA NTE ISO/IEC 17020:2013 BASC V-5	Revisión: 09
FEL-P-PNCQA	CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME, QUEJAS Y APELACIONES	Página 5 de 6

respuesta inmediata, emprende las acciones y decisiones que correspondan con el personal de operación.

Para quejas que requieran un análisis o valoración de mayor desarrollo, comunica al departamento afectado, para que se inicie el proceso de investigación. El Gerente de Operaciones informa resultados de valorización e investigación de la queja a Gerencia General y se acuerdan las acciones a seguir con el área técnica, para dar respuesta al reclamo o queja.

El Asistente de Operaciones asignado ingresa en el libro de registros FEL-R-QA, información de acciones tomadas con respectivas fechas, seguimiento y resultados.

Finalmente, la decisión o tratamiento de la queja debe ser comunicada a la parte interesada que realizó la queja o reclamo, vía correo electrónico. Esta responsabilidad se le atribuye al Gerente Comercial a los fines de registrar el cierre de la inconformidad.

Es política de FELVENZA S.A., hacerse responsable de todas las decisiones a todos los niveles del proceso de tratamiento de quejas y apelaciones. Las investigaciones y decisiones relativas a las quejas y apelaciones no darán a lugar a ninguna acción discriminatoria. Ej.: ningún miembro del O.I. tomará algún tipo de represalias contra las entidades que emitan una apelación.

4.5 APELACIONES

Para que una controversia llegue a ser apelación el cliente deberá contribuir con evidencia del motivo por el cual se debate el dictamen del Organismo de Inspección.

Para la norma ISO/IEC 17020, en caso de presentarse alguna apelación a los resultados del laboratorio establecido en el Certificado de Inspección, el Organismo de Inspección puede solicitar una reconfirmación de los resultados al mismo Laboratorio o solicitar nuevo análisis en otro Laboratorio Certifica - do ISO 17025 y acreditado en los parámetros solicitados.

En caso que la apelación sea con respecto al muestreo, el Organismo de Inspección puede solicitar un nuevo muestreo en el cual se le aplicaría un nivel más estricto del muestreo de acuerdo a la norma INEN 2859:1 utilizada y se aceptaran los resultados que se obtuvieren en este nuevo muestreo.

Para las apelaciones en cuanto a condición de bodegas u otros, el Organismo de Inspección siempre debe acompañar dichos incumplimientos con evidencias fotográficas

FELVENZA S.A.	PROCEDIMIENTO	Fecha: 25/10/21
	Referencia: ISO 9001 : 2015 Referencia: NORMA NTE ISO/IEC 17020:2013 BASC V-5	Revisión: 09
FEL-P-PNCQA	CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME, QUEJAS Y APELACIONES	Página 6 de 6

lo suficientemente elocuentes que no admitan apelaciones posteriores difíciles de probar en visitas posteriores donde la bodega pudiere haber tomado los correctivos del caso, por eso los Certificados hablan que hallazgos encontrados corresponden al lugar, día y hora de la inspección solamente.

Las apelaciones tendrán el mismo tratamiento que el punto 4.4; las investigaciones y decisiones relativas a las apelaciones no deben dar lugar a ninguna acción discriminatoria.

Canal web

Con el propósito de entregar un canal de comunicación expedito a sus clientes donde puedan expresar sus reclamos y apelaciones, **FELVENZA S.A.** dispone en el menú de su página web www.felvenza.com una alternativa de contacto, que acoge sugerencias y/o reclamos.

Los mensajes provenientes del canal internet son encausados a través de la dirección de correo felvenza@gu.pro.ec asignado a la Asistente de Gerencia.

4.5 CONSIDERACIONES Y RESOLUCION DE APELACIONES EN CONTRATOS CON INSTITUCIONES PÚBLICAS

Para los trabajos de inspección encomendados por autoridades nacionales (compréndase a todos los distintos niveles gubernamentales), se recibirán apelaciones a resultados de inspecciones, cuando estén realizadas por una autoridad legalmente delegada, los cuales serán considerados y resueltos de la siguiente manera:

- *La Gerencia de Operaciones, recibe la apelación de la autoridad competente.*
- *La Gerencia de Operaciones verifica y determina si los resultados apelados son de carácter operativo o de laboratorio.*
- *Una vez determinado el carácter del resultado apelado, se solicita los soportes y aclaraciones a inspectores, digitadores o laboratorio.*
- *Después de recibir los soportes necesarios, la Gerencia de Operaciones se reúne con el responsable del área involucrada y analiza la procedencia de la apelación. En caso que la apelación no corresponda se comunica a la autoridad competente adjuntando los soportes respectivos. Si la apelación corresponde igualmente se comunica a las autoridades competentes, se realizan las correcciones solicitadas y en caso que corresponda se asumen las sanciones que determine el contrato.*
- *Una vez subsanada la queja*
- *El canal de comunicación que se utilizará en este procedimiento será el que establezca el respectivo contrato y todos los registros de apelaciones y sus*

FELVENZA S.A.	PROCEDIMIENTO	Fecha: 25/10/21
	Referencia: ISO 9001 : 2015 Referencia: NORMA NTE ISO/IEC 17020:2013 BASC V-5	Revisión: 09
FEL-P-PNCQA	CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME, QUEJAS Y APELACIONES	Página 7 de 6

respectivas resoluciones serán mantenidos y de responsabilidad de la Gerencia de Operaciones.

Anexos:

Registro de Acciones Correctivas y Preventivas” Código FEL-F-RAC-02.
Registro FEL-R-QA

Referencias:

Procedimiento de Inspecciones Comerciales FEL-P-IC
Procedimiento de Inspección de Peritajes FEL-P-PM
Procedimiento de Inspección de Tarja FEL-P-T
Procedimiento Emisión de Certificados FEL-P-EC
Procedimiento “Acciones Correctivas y Preventivas ” FEL-P-AC.
Procedimiento Mercadeo, Ventas y Planificación de inspecciones FEL-P-MV