ARCEL

ARC-PR 07

PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES

Elaborado por:	Aprobado por:
Lisseth Luna	Marcelo García
Cargo: Responsable de Calidad	Cargo: Responsable Técnico
Validar únicamente en FirmaEC. Firmado electrónicamente por: LISSETTE GEOVANNA LUNA PALACIOS	Validar únicamente en FirmaEC. Firmado electrónicamente por: MARCELO RODRIGO GARCIA SAQUICELA
Fecha: 10/06/2026	Fecha: 10/06/2026

1. OBJETO

Establecer la metodología para recibir, registrar, validar, investigar, evaluar, decidir, comunicar y cerrar las quejas y apelaciones relacionadas con las actividades de inspección de ARCEL, asegurando un tratamiento imparcial, confidencial, oportuno, trazable y libre de acciones discriminatorias.

2. ALCANCE

Este procedimiento se aplica a todas las quejas y apelaciones vinculadas con los servicios, decisiones, informes, personal, atención al cliente y actividades de inspección de ARCEL, incluido el alcance de inspección de elementos de izaje. Comprende desde la recepción por la página web u otro canal hasta la comunicación del resultado, ejecución de acciones y cierre del expediente.

3. REFERENCIAS

- NTE INEN-ISO/IEC 17020:2013, numerales 7.5, 7.6 y 8.4, o la versión oficialmente adoptada que la sustituya.
- NTE INEN-ISO/IEC 17000 vigente, vocabulario y principios generales de evaluación de la conformidad.
- Criterios y documentos vigentes del Servicio de Acreditación Ecuatoriano aplicables a organismos de inspección.
- Procedimientos internos de imparcialidad, confidencialidad, trabajo no conforme, acciones correctivas y control de registros de ARCEL.
- Legislación vigente aplicable a protección de datos personales y conservación de información.

4. DEFINICIONES

Aspecto	Queja	Apelación
Finalidad	Manifestar insatisfacción respecto del servicio, personal, atención, conducta o gestión de ARCEL.	Solicitar la reconsideración de una decisión o conclusión de inspección emitida por ARCEL.
Quién puede presentar	Cliente, usuario, parte interesada o cualquier persona afectada.	La persona u organización a la que se comunicó la decisión o su representante autorizado.
Canal principal	Formulario «Quejas y apelaciones» de la página web institucional.	Formulario web o comunicación escrita que identifique la decisión impugnada y sus fundamentos.
Resultado	Respuesta y, cuando corresponda, corrección o acción correctiva.	Confirmación, modificación o revocatoria de la decisión impugnada, debidamente sustentada.

Para efectos de este procedimiento, «persona interesada» comprende al reclamante o apelante; «decisión impugnada» corresponde a la conclusión, declaración de conformidad u otro resultado formal de inspección cuya reconsideración se solicita.

5. PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN

- **Imparcialidad:** el análisis y la decisión estarán libres de presiones comerciales, financieras o personales.
- **Independencia de la decisión:** la comunicación final será elaborada, revisada o aprobada por una persona que no haya participado en la actividad de inspección que originó el caso.
- **No discriminación:** presentar una queja o apelación no dará lugar a represalias ni trato desfavorable.
- **Confidencialidad:** la identidad, información y evidencias se protegerán y solo se compartirán con quienes deban intervenir.
- **Gratuidad:** ARCEL no cobrará por recibir o tramitar una queja o apelación, sin perjuicio de servicios técnicos adicionales solicitados y aceptados por el cliente.
- **Trazabilidad y oportunidad:** cada caso tendrá un código, expediente, responsable, plazo y evidencia de las comunicaciones y decisiones.

Disponibilidad pública: ARCEL mantendrá en su página web una descripción accesible del proceso y el formulario «Quejas y apelaciones». La información del caso ingresará directamente al Responsable de Calidad o generará una alerta automática para su registro.

6. RESPONSABILIDADES

Responsable	Funciones
Gerencia General	Aprobar el procedimiento; asegurar recursos; designar a la persona o comité independiente que decidirá una apelación; y resolver conflictos de imparcialidad.
Responsable de Calidad	Administrar el canal web; registrar, clasificar, acusar recibo y dar seguimiento; custodiar el expediente; verificar plazos; comunicar avances y cierre; y promover acciones correctivas.
Gerencia Técnica	Aportar antecedentes y criterios técnicos; ejecutar correcciones autorizadas; y participar en la investigación solo cuando no comprometa la independencia de la decisión.
Revisor o Comité Independiente	Analizar la evidencia y emitir o aprobar la decisión sin haber participado en la inspección, revisión, aprobación o decisión que originó la queja o apelación.
Administrador de la página web	Mantener disponible el formulario, las alertas y el acuse automático; proteger la información; y notificar oportunamente cualquier falla del canal.
Todo el personal	Remitir inmediatamente cualquier queja o apelación recibida y preservar la confidencialidad, los registros y la evidencia relacionada.

7. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

7.1 Recepción por la página web y canales alternativos

La queja podrá presentarse mediante el formulario «Quejas y apelaciones» disponible en la página web institucional de ARCEL. El formulario permanecerá habilitado de manera continua y permitirá adjuntar evidencias. Al enviarlo, el sistema generará una confirmación automática con fecha, hora y código preliminar; si esta función no se encuentra disponible, el Responsable de Calidad enviará el acuse dentro del plazo establecido.

También se aceptarán comunicaciones recibidas por correo electrónico, documento físico, teléfono o de forma presencial. La persona que las reciba deberá registrarlas en el mismo sistema o formato utilizado para los casos web, sin exigir al interesado que vuelva a presentar la información por otro canal.

Las apelaciones deberán identificar la decisión impugnada, los motivos de desacuerdo y la modificación solicitada. Se presentarán dentro del plazo legal o contractual aplicable y, cuando no exista uno, dentro de diez (10) días hábiles contados desde la notificación de la decisión.

7.2 Registro y acuse de recibo

El Responsable de Calidad registrará cada caso con el código QA-AAAA-NNN, la fecha de recepción, datos de contacto, tipo de caso, servicio relacionado, descripción, anexos y estado. Dentro de dos (2) días hábiles confirmará la recepción, indicará el código asignado, el responsable de contacto y los plazos estimados.

7.3 Validación, clasificación y admisibilidad

- Verificar si el asunto se relaciona con actividades, decisiones, personal o servicios de inspección de ARCEL.
- Determinar si corresponde a queja, apelación, consulta, solicitud comercial o denuncia ajena al alcance de ARCEL.
- Revisar que exista información suficiente para iniciar la evaluación y que no se trate de un caso ya resuelto sin nueva evidencia.

- Confirmar, para las apelaciones, la legitimación del apelante, la identificación de la decisión y el cumplimiento del plazo aplicable.
- Identificar posibles conflictos de interés y necesidades de protección de información o evidencia.

Si faltan datos, se solicitará su entrega dentro de cinco (5) días hábiles. Si no se recibe respuesta dentro de diez (10) días hábiles, el caso podrá archivarse por información insuficiente, dejando constancia y permitiendo su reapertura cuando se aporten elementos verificables. Cuando el asunto no sea competencia de ARCEL, se informará la razón y, si es posible, se orientará al interesado.

7.4 Investigación y tratamiento de quejas

La persona asignada reunirá y verificará la información necesaria, incluyendo registros de inspección, comunicaciones, entrevistas, documentos técnicos y evidencia aportada. Evaluará la procedencia de la queja, determinará sus causas y propondrá la respuesta, corrección inmediata, tratamiento del trabajo no conforme o acción correctiva que corresponda.

Cuando la queja se refiera a una persona, se le permitirá presentar sus antecedentes sin revelar información que deba mantenerse confidencial. La conclusión será revisada o aprobada por una persona no involucrada en la inspección cuestionada.

7.5 Evaluación y decisión de apelaciones

La Gerencia General designará a una persona competente o comité que no haya participado en la inspección, revisión, autorización o emisión de la decisión impugnada. El revisor analizará el expediente completo, los criterios aplicados, la evidencia del apelante y cualquier información técnica adicional necesaria.

La decisión podrá confirmar, modificar o dejar sin efecto la conclusión impugnada. Si se requiere una nueva inspección o información adicional, se informará al apelante el alcance, responsable y efecto sobre el plazo. La presentación de una apelación no suspende automáticamente la decisión, salvo disposición legal, contractual, regulatoria o determinación expresa de ARCEL basada en riesgo.

7.6 Decisión, comunicación y seguimiento

La respuesta será clara, sustentada y aprobada por una persona independiente de la actividad que originó el caso. Incluirá, según corresponda:

- Resumen del caso y antecedentes considerados.
- Conclusión sobre la procedencia total, parcial o improcedencia.
- Fundamentos técnicos o administrativos de la decisión.
- Correcciones, acciones, responsables y plazos cuando corresponda.
- Indicación de cierre y de cualquier recurso externo previsto en requisitos legales o regulatorios aplicables.

Cuando no sea posible resolver dentro del plazo, el Responsable de Calidad comunicará el avance, la causa de la extensión y la nueva fecha estimada. La decisión final se notificará por el medio de contacto registrado y se conservará evidencia de su entrega.

7.7 Correcciones, acciones correctivas y cierre

Las desviaciones confirmadas se tratarán conforme a los procedimientos de trabajo no conforme y acciones correctivas. El Responsable de Calidad verificará la ejecución y eficacia de las acciones, actualizará el registro y cerrará el caso únicamente cuando la decisión haya sido comunicada y las acciones inmediatas se encuentren completadas o formalmente planificadas.

8. RESUMEN DEL FLUJO Y PLAZOS

Nro.	Responsable	Actividad	Plazo máximo
1	Canal web / Personal receptor	Recibir la comunicación, conservar anexos y remitirla al Responsable de Calidad.	Inmediato / 1 día hábil

Nro.	Responsable	Actividad	Plazo máximo
2	Responsable de Calidad	Registrar el caso, asignar código QA-AAAA-NNN y emitir acuse de recibo.	2 días hábiles
3	Responsable de Calidad	Validar información, competencia de ARCEL, clasificación y admisibilidad; solicitar datos faltantes.	3 días hábiles
4	Gerencia General / Calidad	Designar investigador, revisor o comité sin conflicto de interés.	2 días hábiles después de validar
5	Investigador / Revisor	Reunir y verificar información, analizar causas y preparar conclusión sustentada.	Queja: 10 días hábiles / Apelación: 15 días hábiles
6	Persona o comité independiente	Revisar, aprobar y documentar la decisión y las acciones aplicables.	Dentro del plazo de resolución
7	Responsable de Calidad	Comunicar avances cuando corresponda y notificar formalmente la decisión.	2 días hábiles desde la decisión
8	Responsables asignados	Ejecutar correcciones, acciones correctivas y verificar su eficacia.	Según plan aprobado
9	Responsable de Calidad	Cerrar el expediente, actualizar el registro e incorporar resultados al análisis de tendencias y revisión por la dirección.	2 días hábiles tras completar acciones

Extensión excepcional: Los plazos de investigación podrán ampliarse una sola vez hasta por diez (10) días hábiles para quejas y quince (15) días hábiles para apelaciones, cuando la complejidad lo justifique. La extensión deberá aprobarse y comunicarse antes del vencimiento del plazo original.

9. REGISTROS

Código del documento	Nombre del documento
ARC-PR 07 – A1	Matriz de Seguimiento de quejas y apelaciones
ARC-PR 07 - A2	Tratamiento de Quejas y apelaciones

11. CONTENIDO MÍNIMO DEL FORMULARIO WEB

Campo	Contenido requerido
Datos de contacto	Nombre, Nombre de la empresa, correo y teléfono y cuidad
Descripción	Descripción de la queja o apelación.

13. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	INCLUSIÓN	SUPRESIÓN	MODIFICACIÓN	NUMERAL / CONTENIDO	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	NOMBRE / CARGO
0				X	Todo el documento	Elaboración del documento	Responsable de Calidad