	CRANES ENGINEERING & OPERATOR ECUADOR CÍA. LTDA.	
	MACROPROCESO: CALIDAD.	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> CEO-PR-QA VERSIÓN: 05 26-DIC-25 </div>
	PROCESO: QUEJAS Y APELACIONES	
LIDER PROCESO: COORDINADOR DE CALIDAD	Página 1 de 5	

PROCEDIMIENTO DE: QUEJAS Y APELACIONES.

LISTA DE DISTRIBUCIÓN

LÍDER	RESPONSABLE	COPIA CONTROLADA	MEDIO
PATRICIO MORA	PATRICIO MORA	1 USUARIO, 1 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	MI, ME

MI: medio impreso, ME: medio electrónico

HISTÓRICO DE VERSIONES


VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN
1	08-ENE-2021	CREACIÓN DEL PROCEDIMIENTO
2	22-ABR-2021	ACTUALIZACIÓN EN TODO EL PROCEDIMIENTO
3	09-JULIO-2021	ACTUALIZACIÓN EN TODO EL PROCEDIMIENTO
4	30/08/2022	REESTRUCTURA DE DOCUMENTACIÓN
5	26/12/2025	CREACIÓN EVALUACIÓN DE LA QUEJA LITERAL C Y D, ACTUALIZACIÓN NUMERAL 6 LITERAL A

1. OBJETIVO

Establecer el procedimiento para el tratamiento de quejas presentadas en relación a los servicios prestados por CEO Ecuador Cía. Ltda.; así como el tratamiento de apelación sobre decisiones en las inspecciones realizadas por Ceo Ecuador Cía. Ltda.

2. ALCANCE

Este procedimiento se aplica para recibir, evaluar y tomar decisiones de cualquier expresión de insatisfacción de origen externo e interno sobre las inspecciones realizadas por Ceo Ecuador Cía. Ltda., así como para la atención de quejas o apelaciones de clientes o externos, desde la recepción de la apelación hasta la decisión en relación con la misma.

	CRANES ENGINEERING & OPERATOR ECUADOR CÍA. LTDA.	
	MACROPROCESO: CALIDAD.	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> CEO-PR-QA VERSIÓN: 05 26-DIC-25 </div>
	PROCESO: QUEJAS Y APELACIONES	
LIDER PROCESO: COORDINADOR DE CALIDAD	Página 2 de 5	

3. REFERENCIAS

NORMATIVA ISO/IEC 17020: 2012 EVALUACIÓN DE LA CONFORMIDAD – REQUISITOS PARA EL FUNCIONAMIENTO DE DIFERENTES TIPOS DE ORGANISMOS QUE REALIZAN LA INSPECCIÓN

4. DEFINICIONES

Informe Final: Es el documento que emite CEO Ecuador Cía. Ltda. como resultado de la inspección del equipo.

Cliente: El receptor del servicio suministrado por parte de CRANES ENGINEERING & OPERATOR ECUADOR CÍA. LTDA.

Queja: Malestar o descontento que está relacionado directamente al servicio de inspección.

Apelación: Proceso mediante el cual se solicita la anulación o corrección del informe de inspección.

5. RESPONSABILIDAD

Gerente:

- a) Aprueba el presente procedimiento.
- b) Asigna los recursos para la implementación de este procedimiento.
- c) Encargado de conformar un comité técnico para solucionar una apelación.
- d) Resolver en segunda instancia las quejas presentadas sobre Ceo Ecuador Cía. Ltda.

Coordinador de Talento Humano/Responsable de Calidad:


- a) Elaboración del presente procedimiento.
- b) Difundir y verificar el cumplimiento de este procedimiento.
- c) Revisión de la queja y apelación.
- d) Revisar si la queja o apelación se refiere a actividades de inspección.
- e) Realizar seguimiento del estado de quejas y apelaciones.

Coordinador Comercial:

- a) Apoyará al Responsable de Calidad en el contacto con el cliente.

Comité Técnico

- a) Dar trámite a las apelaciones técnicas presentadas contra los informes finales o registros de inspección.
- b) Notificar el resultado de la atención de la apelación al Responsable de Calidad para la comunicación a los clientes o externos.

	CRANES ENGINEERING & OPERATOR ECUADOR CÍA. LTDA.	
	MACROPROCESO: CALIDAD.	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> CEO-PR-QA VERSIÓN: 05 26-DIC-25 </div>
	PROCESO: QUEJAS Y APELACIONES	
LIDER PROCESO: COORDINADOR DE CALIDAD	Página 3 de 5	

6. ACTIVIDADES [INICIO]


- a. Ceo Ecuador Cía. Ltda. se responsabiliza de todas las decisiones a todos los niveles del proceso de tratamiento de quejas y apelaciones, y asegura que las acciones tomadas sean las apropiadas. Una descripción simplificada del proceso de tratamiento de quejas y apelaciones estará disponible para cualquier parte interesada que lo solicite. Esta información se mantendrá actualizada en la página web institucional o se adjuntará a las ofertas comerciales, asegurando que el cliente conozca los canales formales, los plazos de respuesta y su derecho a ser escuchado sin represalias
- b. Después de la inspección y si las observaciones encontradas no son del consentimiento del cliente, éste tiene derecho a realizar una queja y/o apelación como se le menciona en la propuesta técnica económica aceptada por la cliente previa a la inspección.

RECEPCIÓN DE LA QUEJA O APELACIÓN

- a. Ceo Ecuador Cía. Ltda. tramitará como quejas y apelación, entre otras, a las siguientes insatisfacciones que un cliente o partes interesadas presente en relación a los servicios de inspección:
 - Objeción u observaciones a los hallazgos levantados por inspectores.
 - Comportamiento de personal Ceo Ecuador Cía. Ltda, en el ejercicio de sus funciones.
 - Incumplimiento de Ceo Ecuador Cía. Ltda. a sus propios procedimientos y cualquier otro que motive la queja en relación a los servicios de Ceo Ecuador Cía. Ltda.
 - Quejas provenientes de partes interesadas respecto a inspección, informes emitidos y actuaciones por parte de Ceo Ecuador Cía Ltda.
- b. Este procedimiento estará disponible en la página web www.ceoecuador.net.
- c. El cliente o partes interesadas presentará de forma escrita dirigida por el correo informes@ceoecuador.net exponiendo su queja/apelación del proceso de la inspección o también lo puede anotar en la encuesta de satisfacción del servicio al cliente en el formato **Registro de Reclamo y Apelación CEO-RG-IO Versión Vigente**.
- d. La queja/apelación será canalizada por el Responsable de Calidad quien dará el acuse de recibido y la información sobre el progreso del tratamiento de queja o apelación.
- e. En ciertos casos la queja o apelación podrá ser recibido por cualquier otro funcionario de la organización, el mismo, deberá canalizar la queja-apelación basándose en este procedimiento.

RECEPCIÓN DE LA QUEJA

- a. El Responsable de Calidad al recibir una queja deberá verificar si se trata de una novedad relacionada con alguna inspección o a cualquier otro particular.
- b. En el caso que la queja no sea admitida, en la comunicación que se envíe al reclamante se incluirán los motivos.

	CRANES ENGINEERING & OPERATOR ECUADOR CÍA. LTDA.	
	MACROPROCESO: CALIDAD.	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> CEO-PR-QA VERSIÓN: 05 26-DIC-25 </div>
	PROCESO: QUEJAS Y APELACIONES	
LIDER PROCESO: COORDINADOR DE CALIDAD	Página 4 de 5	

EVALUACIÓN DE LA QUEJA

- a. El Responsable de Calidad dará tratamiento a la queja con la implementación de una acción preventiva o correctiva, no obstante, si la queja se relaciona con el accionar del responsable de calidad este delegará a otro funcionario que no esté involucrado en la queja para su tratamiento según el procedimiento de acciones correctivas y preventivas de CEO ECUADOR.
- b. Las acciones levantadas por el Responsable de Calidad en el análisis de causa serán revisadas y aprobadas por la Gerencia General o su delegado.
- c. Una vez recibida y validada una queja o apelación, CEO ECUADOR emitirá una respuesta formal sobre el estado del proceso en un máximo de **48 horas**. La resolución definitiva y el cierre del caso no deberán exceder los **15 días laborables**, a menos que la complejidad del análisis técnico requiera pruebas externas adicionales, en cuyo caso se notificará al cliente la nueva fecha estimada de cierre.
- d. CEO ECUADOR garantiza que el personal (interno o externo) asignado para recibir, investigar y tomar decisiones sobre quejas y apelaciones es diferente de aquel que llevó a cabo las actividades de inspección originales y de quien aprobó el informe técnico objeto del reclamo. El veredicto será emitido por un Comité de Apelaciones cuya composición asegure la ausencia de conflictos de interés, garantizando que no se ejerza ninguna acción discriminatoria contra el apelante.

TOMA DE DECISIÓN QUEJA


- a. Las acciones aprobadas por el Gerente General o su delegado deberán ser implementadas a la brevedad establecida en los planes de acción y comunicadas al cliente.
- b. En caso de que una queja sea presentada por un No Cliente – o por un Ente Externo será evaluada y se procederá como lo determinan este procedimiento.

RECEPCIÓN DE LA APELACIÓN.

- a. Si el cliente solicita una apelación del informe final, lo realizará con una solicitud escrita debidamente firmada, exponiendo sus argumentos generando la suficiente evidencia y respaldos.
- b. El Responsable de Calidad de igual manera conjuntamente con el Coordinador Comercial emitirá la recepción de la apelación al cliente de inmediato.
- c. En el caso que la apelación no es admitida, en la comunicación que se envíe al reclamante se incluirán los motivos.

EVALUACIÓN DE LA APELACIÓN

- a. El Responsable de Calidad dará tratamiento a la apelación con la implementación de una acción preventiva o correctiva, no obstante, si la apelación se relaciona con el accionar del responsable de calidad este delegará a otro funcionario que no esté involucrado en la apelación para su tratamiento según el procedimiento de acciones correctivas y preventivas de CEO ECUADOR y a través de correo electrónico comunicará al Gerente General o su delegado.

	CRANES ENGINEERING & OPERATOR ECUADOR CÍA. LTDA.	
	MACROPROCESO: CALIDAD.	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> CEO-PR-QA VERSIÓN: 05 26-DIC-25 </div>
	PROCESO: QUEJAS Y APELACIONES	
LIDER PROCESO: COORDINADOR DE CALIDAD	Página 5 de 5	

- b. El Comité Técnico actuará de manera imparcial y sin discriminación alguna conforme a su política de calidad y el código de ética. El inspector que haya sido parte de la apelación no participará de ninguna manera en este proceso.
- c. El Comité Técnico luego del análisis de causa decidirá si es necesario realizar una nueva inspección sin costo al cliente o dará su veredicto para la emisión del informe final respectivo.
- d. El análisis de causa implementará acciones inmediatas o no inmediatas para solventar los inconvenientes detectados por el comité

TOMA DE DECISIÓN APELACIÓN

- a. El veredicto del comité será notificado de manera escrita al cliente en el plazo establecido a través de correo electrónico con la firma del Gerente General y/o Coordinador de Operaciones, siempre y cuando no hayan participado en la inspección.
- b. Las acciones correctivas determinadas en el comité serán ejecutadas de inmediato o a la brevedad establecidas en los planes de acción.

Se llevarán el histórico de las quejas y apelaciones, además se llevará el control de los cierres y de las quejas que no se han podido cerrar. Para el cierre adecuado de las quejas y apelaciones se deberá tomar en cuenta el procedimiento de acciones correctivas y preventivas.

[FIN]

7. TABLA DE REGISTROS

Nombre	Código	Responsable
Registro de Reclamo y Apelación	CEO-RG-IO	Coordinador de Talento Humano/Responsable de calidad

8. PIE DE FIRMAS

APROBADO GERENTE GENERAL PATRICIO MORA