



PROCEDIMIENTOS de GESTIÓN			
Fecha efectiva: 2022-12-30	Emisión/ Revisión: 01/ 04	Página: 1 de 7	Código #: MPG/017
Elaborado: Alice Meléndez	Revisado: QHSE y J. Salerno / Asesor Legal	Aprobado: Paul Longshaw	
Titulo: Atención a Quejas y Apelaciones			

1.0 Objetivo:

1.1 Este procedimiento tiene como objetivo establecer los criterios de actuación para dar atención, seguimiento y respuesta a las quejas y apelaciones presentadas por escrito contra el servicio o un “reporte de servicio” emitido por alguna filial de OTI (la Compañía).

2.0 Alcance y Aplicación:

2.1 Este procedimiento es aplicable para la atención de las quejas y apelaciones presentadas por escrito por el cliente o alguna de parte interesada (Ej. comprador, vendedor, transportista, o receptor del producto) involucrados en el alcance del servicio suministrado por la compañía y de acuerdo con lo indicado en la nominación, convenio o contrato entre el cliente y OTI o alguna de sus filiales.

2.2 Cuando exista un contrato o convenio que establezca y defina el manejo de apelaciones o quejas por las consecuencias de las mismas, éstas prevalecerán sobre este procedimiento. *

2.3 En caso de que la queja o apelación solo sea manifestada de forma verbal, entonces podría ser atendida como una “No conformidad”, de acuerdo a el procedimiento MPG/013; mas no como queja o apelación.

2.4 Definiciones aplicables:

- a) **Reporte de Servicio;** Documento físico o electrónico que contiene la información (informe, reporte, certificado) como resultado de cualquier proceso de servicio objeto de la nominación, convenio o contrato establecido entre el cliente y la compañía.
- b) **Apelación;** Petición presentada por el cliente o por alguna de las partes interesadas para que sea reconsiderada cualquier resolución dentro de un reporte de inspección, de laboratorio o cualquier otro de servicio suministrado que haya sido emitido por el Gerente General de alguna filial de la Compañía o a quien éste haya designado, para ser resuelto por una autoridad de la organización de jerarquía superior.

NOTA1; * Norma ISO/IEC 17000:2020 - Evaluación de la conformidad- vocabulario y principios generales), 8.6 Apelación: solicitud de una persona u organización que proporciona, o que es, el objeto de evaluación de la conformidad a un organismo de evaluación de la conformidad (4.6) o un organismo de acreditación, para que ese organismo reconsidere la decisión que ha tomado en relación con dicho objeto.

- c) **Queja;** Expresión de insatisfacción, incumplimiento manifestado por un cliente o parte interesada, para lo cual la compañía debe emitir alguna respuesta (acción), * el seguimiento deberá registrarse como se establece en este procedimiento.



PROCEDIMIENTOS de GESTIÓN			
Fecha efectiva: 2022-12-30	Emisión/ Revisión: 01/ 04	Página: 2 de 7	Código #: MPG/017
Elaborado: Alice Meléndez	Revisado: QHSE y J. Salerno / Asesor Legal	Aprobado: Paul Longshaw	
Titulo: Atención a Quejas y Apelaciones			

- d) **Ciente**; Quien solicita o nombra a la compañía para la ejecución del servicio de la evaluación de la conformidad (inspección, muestreo, ensayos, entre otros) y, por ende, a quien(es) se le factura dicho servicio.
- e) **Partes interesadas**; puede ser, sin limitarse a quien contrata el servicio, Comprador, Vendedor, Transportista, Almacenador (Terminal) / Productor, del producto objeto del alcance del servicio, incluyendo, pero sin limitar las descritas en el Formato FOTG-037/a Análisis de la Organización y su Contexto de la filial.

3.0 Documentos de Referencia:

- 3.1 MPG/013; No Conformidades y Acciones Correctivas.
- 3.2 FOTG-004; Reporte de No Conformidad y Acciones Correctivas
- 3.3 Cotizaciones, Términos y Condiciones del Servicio (cuando apliquen).
- 3.4 Convenios o Contratos (cuando apliquen)
- 3.5 Póliza de Seguro de la Compañía.
- 3.6 MPO/004; Emisión de reportes de inspección y/o ensayos.
- 3.7 FOTG-005 – Reporte de Acción Preventiva (RAP)

4.0 Cargos Involucrados:

- 4.1 Gerente General y Dueños de Procesos de Servicios:
 - a) Asegurar de hacer saber (por ejemplo, desde la cotización, acuerdo de servicios, cotizaciones, confirmación de nominación o comunicaciones electrónicas) al cliente o cliente potencial la existencia del recurso de queja o apelación de acuerdo con este procedimiento, el cual se encuentra disponible en el sitio web: www.otiinternacional.com
 - b) Recibir y gestionar las quejas o apelaciones presentadas por servicios realizados por la filial que dirige de acuerdo con lo indicado en este procedimiento.
 - c) Informar sobre las quejas y apelaciones recibidas a los dueños de procesos involucrados, Coordinador QHSE para el seguimiento correspondiente y cualquier otra parte interesada; y, cuando sea el caso, turnar la queja o apelación a los niveles más elevados de la organización tales como el Director de Operaciones AGRI, de Laboratorio, International Desk, Grupo de Soporte, Dirección de Desarrollo de Negocios o Dirección General.
- 4.2 Gerentes de Operaciones o Laboratorio:
 - a) Resolver los recursos de revocatoria que se presenten contra las resoluciones que ha emitido.



PROCEDIMIENTOS de GESTIÓN			
Fecha efectiva: 2022-12-30	Emisión/ Revisión: 01/ 04	Página: 3 de 7	Código #: MPG/017
Elaborado: Alice Meléndez	Revisado: QHSE y J. Salerno / Asesor Legal	Aprobado: Paul Longshaw	
Titulo: Atención a Quejas y Apelaciones			

- b) Resolver los recursos de apelación y queja que se presenten contra las resoluciones (reportes, informes, certificados u otro) que haya emitido.
- c) Turnar a la Gerencia General, dueños de procesos involucrados, Coordinador QHSE y Grupo de Soporte (éste último cuando se considere necesario)
- 4.3 Grupo de Soporte: Realizar estudio técnico y participar en la investigación de los recursos de las resoluciones dirigidas a la compañía * cuando se les solicite.
- NOTA2; La comunicación al grupo de soporte está dirigida a expertos técnicos en inspecciones marinas, de laboratorio, y especialistas en temas de calidad, de cumplimiento, HSE y de otras áreas técnicas.
- 4.4 Asesor Legal:
- a) Emitir dictamen sobre la resolución de apelación presentado (revocatoria, apelación o revocatoria con apelación).
- b) Dar seguimiento al proceso legal cuando el cliente o la parte interesada utilice este recurso para el manejo de una apelación.
- 4.5 QHSE & Compliance Officer (también denominado Gerente Regional QHSE): *
- a) Asegurar que la versión vigente de este procedimiento se encuentre disponible en el sitio WEB de la compañía: www.otiinternacional.com
- b) Cuando se le requiera, participar en la investigación de causas y acciones con respecto a la gestión de quejas y apelaciones.
- 4.6 Coordinador QHSE:
- a) Registrar los recursos de apelación presentados contra los reportes de servicios emitidos por las filiales de OTI y crear el expediente respectivo.
- b) Resguardar los expedientes de los recursos de apelaciones.
- c) Registrar las quejas y apelaciones en los formatos correspondientes, dando el respectivo seguimiento a la eficacia de las acciones planificadas, verificando que no exista reincidencia de acuerdo con lo indicado en el procedimiento MPG-013 - No Conformidades y Acciones Correctivas.
- d) A menos que el Gerente General y/o una autoridad superior instruya de otra manera, notificar al cliente al cliente y/o partes (comprador, vendedor, transportista o receptor del producto) los resultados de los recursos de queja o apelación.
- 4.7 Director Presidente/Director Desarrollo de Negocios (Chief Executive Officer "C.E.O") o a quien éste designe:
- a) Resolver los recursos de revocatoria y de apelación que se presenten contra los reportes de servicios que han sido emitidos.



PROCEDIMIENTOS de GESTIÓN			
Fecha efectiva: 2022-12-30	Emisión/ Revisión: 01/ 04	Página: 4 de 7	Código #: MPG/017
Elaborado: Alice Meléndez	Revisado: QHSE y J. Salerno / Asesor Legal	Aprobado: Paul Longshaw	
Titulo: Atención a Quejas y Apelaciones			

b) *

5.0 Descripción del Procedimiento:

5.1 GENERALIDADES sobre la gestión de QUEJAS y APELACIONES:

- 5.1.1 La queja o petición de apelación deberá ser presentada por el cliente o parte interesada a la compañía por escrito (impreso o electrónico). *
- 5.1.2 El Gerente General o el dueño del proceso de servicio de la oficina involucrada, sin discriminación y sin prejuicio de ningún tipo para toda queja o apelación manifestada por escrito, debe recibir y “confirmar de recibido” por escrito (vía correo electrónico) informando sobre el seguimiento que se dará a la misma y el tiempo en que se emitirá una respuesta.
- 5.1.3 Con el objetivo de investigar y validar la queja o apelación, se deberá reunir la información necesaria y atenderse de acuerdo con los tiempos establecidos, y luego de su análisis, tomar la acción correspondiente:
 - a) De ser improcedente el recurso, de acuerdo con la materia o por caducidad temporal de plazos establecidos (Ver ítems 5.2 y 5.3), se notificará por escrito tal decisión, indicando el por qué, con lo cual se da por finalizado el proceso.
 - b) Si las partes involucradas concuerdan en que fue una confusión, sin * consecuencias negativas o que estuviesen fuera de los requisitos establecidos, * se analizará el impacto potencial e importancia de la situación, a fin de considerar la posibilidad de registrar el evento en un Reporte de Acción Preventiva – RAP FOTG-005.
 - c) Si se validan los argumentos de la queja o apelación, ésta será registrada como en el formato FOTG-004 – Reporte de No Conformidad y Acciones Correctivas. *
- 5.1.4 La atención y seguimiento de las quejas y apelaciones, será atendido por la filial que realizó el servicio que dio origen a la queja, en los casos donde el servicio involucre otras filiales, éstas también deberán participar en la investigación correspondiente.
- 5.1.5 El recurso de queja o apelación presentado será analizado en forma clara y concisa, con información documentada (evidencias objetivas), testigos o medios válidos y certeros de prueba.
- 5.1.6 El personal involucrado en el servicio tales como Inspector, Supervisor, Gerente de Operaciones, o donde aplique, el Analista, Supervisor o Gerente de Laboratorio, Asistentes inclusive Personal Administrativo podrán presentar elementos sobre el caso;



PROCEDIMIENTOS de GESTIÓN			
Fecha efectiva: 2022-12-30	Emisión/ Revisión: 01/ 04	Página: 5 de 7	Código #: MPG/017
Elaborado: Alice Meléndez	Revisado: QHSE y J. Salerno / Asesor Legal	Aprobado: Paul Longshaw	
Titulo: Atención a Quejas y Apelaciones			

o donde aplique, sin embargo, no serán ellos quienes tomen una decisión sobre la resolución final de la queja o apelación.

- 5.1.7 La decisión sobre las quejas debe ser tomada por la Gerencia General de la filial y para las apelaciones, el Gerente General podrá asesorarse* de algún miembro del grupo de soporte ejemplo: Director de Laboratorio o algún otro especialista en el tema, (en los casos que se haya determinado la necesidad de involucramiento)
- 5.1.8 Las decisiones tomadas basadas en el análisis realizado le será comunicada por escrito a quien haya presentado la queja o apelación.
- 5.1.9 En todos los casos, quien haya presentado una queja o apelación por escrito, recibirá información sobre el seguimiento, hasta la notificación de la finalización del proceso de atención de estas, máximo 30 días naturales después de haber completado las acciones; siendo la compañía la responsable de la implementación de las acciones y decisiones tomadas durante los procesos de queja y apelación.
- 5.2 **Criterios específicos sobre atención de QUEJAS** Para hacer efectivo y válido el recurso de queja, se verificará que ésta se presente durante la planificación, dentro las actividades del servicio o hasta un plazo no mayor a 90 días naturales después de haber emitido el reporte final del servicio brindado donde se generó la queja; de lo contrario, se responderá por escrito como se indica en el inciso a) del ítem 5.1.3 a)
- 5.2.1 Cuando sea procedente, el Gerente General o a quien éste designe, tendrá un plazo no mayor a 5 días hábiles (a partir de la fecha de recibo) para validar y acusar de recibido por escrito, de forma preliminar, la queja presentada por el cliente o alguna de las partes interesadas (véase ítem 5.1.2) *.
- 5.2.2 La filial cuenta con un plazo no mayor a 20 días naturales (a partir de la fecha de recibo) para tomar decisión y comunicar a la parte interesada las acciones a tomar sobre la queja.
- 5.2.3 Cuando se haya validado, se cuenta con un máximo de 90 días naturales (a partir de la fecha de recibo) para atención de las acciones resultantes del análisis de causas; la decisiones y acciones deberán ser apropiadas, claras y fundamentadas.) debiéndose informar a la parte que presentó la queja sobre las acciones a tomar.
- 5.2.4 Una vez notificada la decisión sobre la queja, si el cliente o parte interesada no está conforme con la decisión, éste contará con 3 días hábiles después de recibida la notificación para presentar * los argumentos por los cuales es rechazada, concertar una cita por algún medio para abordar el tema y en caso aplique, iniciar un nuevo proceso.
- 5.3 **Criterios específicos sobre atención de APELACIONES** El cliente o alguna de las partes interesadas puede manifestar una apelación cuando considere que los datos o información obtenida por el inspector técnico o Reporte, Informe o Certificado emitido por algún funcionario



PROCEDIMIENTOS de GESTIÓN			
Fecha efectiva: 2022-12-30	Emisión/ Revisión: 01/ 04	Página: 6 de 7	Código #: MPG/017
Elaborado: Alice Meléndez	Revisado: QHSE y J. Salerno / Asesor Legal	Aprobado: Paul Longshaw	
Titulo: Atención a Quejas y Apelaciones			

de la compañía (Supervisor, Gerente de Operaciones o Gerente General) * no se apega a la realidad y por tanto podría afectar los intereses que representa.

- 5.3.1 Para ser efectivo y válido el recurso de apelación, se verificará que este se presente dentro de un plazo no mayor a 45 días naturales después de haber emitido el reporte final del servicio brindado, de lo contrario se responderá por escrito como se indica en el inciso a) del ítem 5.1.3.
- 5.3.2 El Gerente General de la filial involucrada o a quien éste designe, tendrá un plazo no mayor a 5 días hábiles (a partir de la fecha de recibo) para validar y * acusar de recibo por escrito (vía correo electrónico) al recurso de apelación presentado por el cliente o alguna de las partes interesadas. *
- 5.3.3 El Director de la compañía o en su ausencia, el Director de Desarrollo de Negocios o Gerente General, en conjunto con el Asesor Legal de la Compañía, contarán con un plazo no mayor a 10 días hábiles (a partir de la fecha de recibo) para tomar decisión y comunicar con respecto a la apelación interpuesta. Cuando se considere necesario, podrá solicitar más información al grupo de soporte; la decisión emitida deberá ser apropiada, clara y fundamentada.
- 5.3.4 Cuando la apelación se haya validado y sea procedente, se cuenta con un máximo de 90 días naturales (a partir de la fecha de recibo) para atención de las acciones resultantes del análisis de causa, debiéndose informar a la parte que presentó la apelación sobre las acciones a tomar.
- 5.3.5 Una vez notificada la respuesta sobre la apelación, si el cliente o parte involucrada no está conforme con la resolución, podrá acudir a la vía jurisdiccional que corresponda.
- 5.3.6 Cuando la vía legal sea la opción por parte del cliente o parte interesada, deberá involucrarse al Asesor Legal de la compañía para dar seguimiento al mismo, tomando como base los Términos y Condiciones del Servicio; los tiempos de atención corresponderán a los procesos de ley correspondientes.

6.0 Archivo y Conservación de Registros:

- 6.1 Todos los casos de quejas y apelaciones serán incluidos en los registros de revisión gerencial incluyendo las evidencias de atención, seguimiento y resolución serán mantenidos en archivos por un plazo no menor a 5 años tanto por la filial involucrada. *
- 6.2 Se debe mantener una carpeta física y/o electrónica de Quejas y Apelaciones * con todos los registros de investigación y la documentación relacionada, anotando la aclaración que se le hizo al cliente y/o partes interesadas, así como la solución final que se brindó y si es posible, la respuesta de aceptación del cliente de la solución brindada.



PROCEDIMIENTOS de GESTIÓN					
Fecha efectiva: 2022-12-30	Emisión/ Revisión: 01/ 04	Página: 7 de 7	Código #: MPG/017		
Elaborado: Alice Meléndez		Revisado: QHSE y J. Salerno / Asesor Legal		Aprobado: Paul Longshaw	
Título: Atención a Quejas y Apelaciones					

7.0 Historial de Cambios:

Código	Emisión/ Revisión:	Fecha Efectiva	Elaborado	Revisado	Aprobado
MPG/017	01/ 00	2009-11-13	Leonel Cruz	Grupo de Soporte	Paul Longshaw
MPG/017	01/ 01	2010-02-22	Leonel Cruz	B. Steinvorth	Paul Longshaw
MPG/017	01/ 02	2013-07-01	B. Steinvorth	M. Tejeira / L. Cruz	Paul Longshaw
MPG/017	01/ 03	2019-11-20	A. Melendez	J. Salerno	Paul Longshaw
MPG/017	01/ 04	2022-12-30	A. Melendez	J. Salerno	Paul Longshaw

Anexo 1 – MPG/017 Diagrama de Atención a Quejas y Apelaciones



Código	Emisión / Revisión	Fecha Efectiva	Elaborado	Revisado	Aprobado
Anexo 1	01/00	2022-12-30	P. Fuentes	N. Barrios / A. Meléndez	P. Longshaw