



PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES

Revisión: 01
Fecha: 03 mayo 2022
Página: 1 de 4

1. OBJETIVO

El presente documento establece el procedimiento para garantizar que toda queja o apelación será investigada y evaluada con total imparcialidad y confidencialidad, sin dar lugar a ningún tipo de discriminación dando respuesta de acuerdo con las decisiones tomadas por Inspección y Certificación de Equipos Ltda.,

2. ALCANCE

Este procedimiento es aplicable a todas las actividades que desarrolla la empresa.

3. RESPONSABILIDADES

Gerente general y todo el equipo inspector.

4. REFERENCIA

- Norma NCh ISO 17020:2012
- Norma ISO 9001:2008

5. DEFINICIONES

- QUEJA:
Expresión de insatisfacción, diferente de la apelación, presentada por una persona u organización con respecto a los trabajos de inspección realizados. Esta queja siempre debe tener respuesta. Queja es sinónimo de reclamo y servicio No conforme.
- APELACIÓN:
Solicitud del proveedor del equipo inspeccionado, a la organización de inspección para que reconsidere la decisión que tomo en relación a dicho equipo.
- CLIENTE:
Cualquier persona o empresa que recibe un servicio otorgado por Inspección y Certificación de Equipos Ltda.
- ACCIÓN CORRECTIVA:
Acción tomada para eliminar las causas de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.
- ACCIÓN PREVENTIVA:
Acción tomada para prevenir potencial No conformidad.

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

ACCESO DE CLIENTES AL PROCESO DE QUEJAS Y APELACIONES

El cliente o cualquier persona puede solicitar por medio de correo electrónico, sitio web, carta o llamado telefónico, el PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES y el REGISTRO ATENCIÓN QUEJAS Y APELACIONES para imprimir una queja o apelación a un servicio prestado.

En el mismo correo donde se despacha el certificado e informe de inspección, se informa al cliente la forma de acceder a la documentación para interponer una queja o apelación.

“Quejas y Apelaciones. Para quejas y/o apelaciones solicitar procedimiento y formulario a email a: contacto @certeq.cl.”



PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES

Revisión: 01
Fecha: 03 mayo 2022
Página: 2 de 4

QUEJAS

- **RECEPCIÓN DE QUEJAS**

El cliente que presente una queja deberá utilizar el formato “REGISTRO ATENCIÓN QUEJAS Y APELACIONES” el cual debe ser solicitado a la empresa por cualquier medio (correo electrónico, sitio web, carta, llamado telefónico, etc.)

El cliente tiene 5 días hábiles desde la prestación del servicio para presentar una queja. Transcurrido este plazo, se entiende que acepta el servicio sin lugar a reclamos posteriores. Presentada la queja se debe enviar al cliente correo electrónico respuesta, comunicando la recepción e inicio del proceso.

- **REGISTRO**

La queja será registrada en REGISTRO QUEJAS Y APELACIONES, por parte de la Gerencia General y/o Gerente Gestión y pasará a evaluación para determinar su validez.

- **EVALUACIÓN**

El Gerente General y/o Gerente Técnico determinarán si la queja está relacionada con las actividades de inspección (7.5.3), o evaluación.

Cuando se determina que la queja NO es aceptada se le informará al cliente, vía correo electrónico, indicándole los motivos de la no aceptación.

- **VALIDACIÓN / APROBACIÓN**

Aceptación de la queja. Para asegurar la imparcialidad ante la solución de las quejas, las personas involucradas en la queja serán excluidas de la investigación y solo se incluirán cuando sean requeridos para obtener información para el análisis de dicha queja.

- **INVESTIGACIÓN Y DECISIÓN**

Una vez aceptada la queja, se debe reunir y verificar toda la información relacionada. El Gerente General y/o Gerente Técnico, deben evaluar si la solución de la queja requiere de una acción correctiva o preventiva. Si se presenta esta situación se debe aplicar lo descrito en el PROCEDIMIENTO ACCION CORRECTIVA PREVENTIVA, y se debe decidir la acción a seguir, el responsable y la fecha de ejecución de dicha acción.

La información relevante se le dará conocer al cliente por medio de un informe donde se le explicara las medidas tomadas para la solución de su queja.

Plazo de entrega de informe al cliente 15 días hábiles.

- **SEGUIMIENTO**

El seguimiento por parte de la gerencia para verificar su efectividad será por medio del formato “REGISTRO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS”, REGISTRO QUEJAS Y APELACIONES y en la revisión por la dirección.

- **FINALIZACIÓN DEL PROCESO**

Cuando se finalice el proceso de queja se debe notificar formalmente de la finalización del proceso a quien presento la queja.



PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES

Revisión: 01
Fecha: 03 mayo 2022
Página: 3 de 4

APELACIONES

- RECEPCIÓN DE APELACIONES

El cliente que presente una apelación deberá utilizar el formato “REGISTRO ATENCIÓN QUEJAS Y APELACIONES” el cual debe ser solicitado a la empresa por cualquier medio (correo electrónico, sitio web, carta, llamado telefónico, etc.).

El cliente tiene 5 días hábiles desde la prestación del servicio para presentar una apelación. Transcurrido este plazo, se entiende que acepta el servicio sin lugar a reclamos posteriores. Presentada la apelación se debe enviar al cliente correo electrónico comunicando la recepción e inicio del proceso.

- REGISTRO

La apelación será registrada en REGISTRO QUEJAS Y APELACIONES, por parte de la Gerencia General y/o Gerente Técnico y pasará a evaluación para determinar su validez.

- EVALUACIÓN

El Gerente General y/o Gerente Técnico determinarán si la apelación está relacionada con las actividades de inspección (7.5.3) o evaluación.

Cuando se determina que la apelación NO es aceptada, es degradada a queja y se le informará al cliente, vía correo electrónico, indicándole los motivos de la no aceptación.

- VALIDACIÓN / APROBACIÓN

Las apelaciones estarán a cargo un comité de imparcialidad (mínimo 2 miembros). Los participantes de dicho comité será personal que no está relacionado con la inspección a la cual el cliente está presentando apelación. El único contacto que se tendrá con el personal involucrado será para validar información.

- INVESTIGACIÓN

El comité de imparcialidad encargado de la investigación de las apelaciones se reunirá y analizará la información de las partes involucradas y emitirá respuesta de la apelación al cliente en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles contando a partir de que se recibe la apelación.

Si aplica la apelación se realizará el seguimiento en formato REGISTRO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS y se presentaran en la revisión por la dirección.

El comité de imparcialidad compuesto por un mínimo 2 miembros, serán quienes revisen, tomen, aprueben y comuniquen las decisiones de las quejas y apelaciones. Los participantes del comité será personal que no está relacionado con la inspección a la cual el cliente está presentando la queja o apelación.

La información relevante se le dará conocer al cliente por medio de un informe donde se le explicara las medidas tomadas para la solución de su apelación.

Plazo de entrega de informe al cliente 15 días hábiles.

- SEGUIMIENTO

El seguimiento por parte de la gerencia para verificar su efectividad será por medio del formato “REGISTRO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS”, REGISTRO QUEJAS Y APELACIONES y en la revisión por la dirección.

- FINALIZACIÓN DEL PROCESO

Cuando se finalice el proceso apelación se debe notificar formalmente de la finalización del proceso a quien presento la apelación.

7. REGISTROS

- REGISTRO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS
- REGISTRO ATENCIÓN QUEJAS Y APELACIONES
- REGISTRO QUEJAS Y APELACIONES
- PROCEDIMIENTO ACCION CORRECTIVA PREVENTIVA



PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES

Revisión: 01
Fecha: 03 mayo 2022
Página: 4 de 4

PROCESO

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	INICIO	
2	Recepción de queja / apelación por medio de REGISTRO ATENCIÓN QUEJAS Y APELACIONES	Gerente Gestión
3	Asignación N° y registro en REGISTRO QUEJAS Y APELACIONES	Gerente Gestión
4	Correo al solicitante de recepción de queja / apelación	Gerente Gestión
5	Determinación si es queja o apelación Queja ir a etapa 6 Apelación ir a etapa 7	Gerente Técnico y Gerente Gestión
6	¿La queja es válida? SI → IR A ETAPA 8 NO → IR A ETAPA 11	Gerente Técnico y Gerente Gestión
7	¿La apelación es válida? SI → IR A ETAPA 9 NO → IR A ETAPA 6	Gerente Técnico y Gerente Gestión
8	Realizar análisis implementando las acciones correctivas necesarias.	Comité de imparcialidad
9	Iniciar una acción correctiva / preventiva, teniendo en cuenta lo descrito en el PROCEDIMIENTO ACCION CORRECTIVA PREVENTIVA	Comité de imparcialidad
10	Realizar el informe respectivo y dejar constancia del cierre del mismo, notificando al solicitante.	Gerente General
11	Notificar a las partes interesadas que el proceso se da por terminado, explicando el motivo.	Gerente General
12	Archivar los registros y realizar seguimiento a las acciones correctivas generadas que se encuentre registradas en el REGISTRO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS para garantizar la eficacia y cierre de las acciones tomadas.	Gerente Gestión
13	FIN	