

“PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES”

# DOCUMENTO CONTROLADO

<b>Código:</b> SG-PROINS-006	<b>Versión:</b> 5	<b>Nº de Páginas:</b> 6	<b>Ejemplar N°:</b> 01
<b>REVISADO POR:</b>	<b>APROBADO POR:</b>	<b>DESTINATARIO:</b>	
Luis Pérez Gómez Gestor de Calidad	Luis Pérez Gómez Gerente Técnico 	Todas las partes interesadas	
<b>FECHA:</b> Junio de 2022	<b>FECHA:</b> Junio de 2022	<b>FECHA:</b> Junio de 2022	

## 1. CAMPO DE APLICACIÓN

PROINSPECTA dispone de un método para recepcionar, validar, investigar una queja o apelación y decidir las acciones a tomar para darle respuesta a los usuarios. Además, establece las actividades de seguimiento de las quejas y apelaciones y las acciones de seguimiento, asegurándose que dichas acciones sean apropiadas para lograr su resolución.

## 2. REFERENCIA

- NCh-ISO/IEC 17020:2012 Clausula 7.5 y 7.6
- Manual del Sistema de Gestión de la Calidad PROINSPECTA (GE-PROINS-001)
- DA-D22 v05

## 3. RESPONSABILIDAD

**Gerente General** Es responsable de dar curso a acciones específicas orientadas a investigar la queja o apelación; y dar satisfacción a las partes interesadas tratando de solucionar este dentro del plazo más breve posible, indicando por escrito todos los resultados de la investigación.

Solicita al personal involucrado los antecedentes necesarios, y encargarse de que la persona encargada de dar respuesta no puede estar involucrado en la queja.

**Personal PROINSPECTA:** toda persona de PROINSPECTA que reciba una queja o apelación debe derivar siguiendo las acciones descritas en este procedimiento.

## 4. DEFINICIONES

**Queja o Reclamo:** Se entiende como **queja o reclamo**, a una expresión de insatisfacción, diferente de la apelación, presentada por una persona u organización al organismo, relacionada con las actividades de inspección de este, para lo cual, se espera una respuesta. Si procede a No conformidad, será dispuesta por el Gerente General.

**Apelación:** Se entiende como **Apelación**, toda solicitud del proveedor del ítem de inspección a PROINSPECTA de reconsiderar la decisión que tomo en relación con dicho ítem.

## **5. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

### **5.1 GENERALIDADES**

El organismo de inspección dispone de un proceso documentado para recibir, evaluar y tomar decisiones sobre las quejas y apelaciones

Cuando el organismo de inspección recibe una queja, ésta será respondida, independientemente si debe tratarla o no, incluso aquellas que no están relacionadas con la actividad de inspección del Organismo.

El presente procedimiento relacionado con el tratamiento de quejas y apelaciones se encuentra disponible para cualquiera que lo requiera en nuestra página web <http://proinspecta.cl/>. Por otra parte, el procedimiento, puede ser enviado a través de correo electrónico a los clientes, proveedores, organismo acreditador o cualquiera otra entidad que lo necesite.

Cuando el organismo de inspección recibe una queja o apelación, se confirmará si está relacionada con las actividades de inspección de la que es responsable y, en ese caso, será tratada.

El organismo de inspección será responsable de todas las decisiones a todos los niveles del proceso de tratamiento de quejas y apelaciones.

Las investigaciones y decisiones relativas a las apelaciones no darán lugar a ninguna acción discriminatoria.

Todos las quejas y apelaciones serán atendidos de manera inmediata desde su incidencia.

Todos las quejas y apelaciones tienen una respuesta formal emitida por parte del Gerente General.

Todos las quejas y apelaciones deben atenderse con la misma prioridad independiente de quien las realice.

Proporcionará una respuesta justa a las queja y apelaciones.

El organismo de inspección que recibe la queja o apelación debe ser responsable de reunir y verificar toda la información necesaria para validar la queja o apelación.

Siempre que sea posible, el organismo de inspección debe acusar recibo de la queja o apelación y debe facilitar a quien presente la queja o apelación los informes del progreso y del resultado del tratamiento de la queja o apelación.

La decisión que se comunicara a quien presente la queja o apelación debe tomarse, o revisarse y aprobarse por una o varias personas que no hayan participado en las actividades de inspección que dieron origen de la queja o apelación. Puede ser u experto técnico en el área que corresponda.

Siempre que sea posible, el organismo de inspección debe notificar formalmente la finalización del proceso de tratamiento de la queja o apelación a quien presente la queja o apelación.

## **5.2 RECEPCIÓN**

En PROINSPECTA se consideran dos tipos de recepción: verbales y escritos. Para ambos casos se establece el acuso de recibo para la recepción.

Se recepcionará por cualquier integrante de la empresa la intervención verbal, el cual se lo transferirá al Gerente General, para que categorice como queja (Q) o apelación (A).

Luego de su categorización registrada en el formulario Quejas y Apelaciones respectivo, la respuesta será emitida a la persona u organización de forma escrita.

La categorización de si la queja o apelación procede, o No, a una No Conformidad, será realizada por el gerente general.

Se recepcionará por cualquier integrante de la empresa el documento escrito (mail, carta, formulario contacto web, encuesta de satisfacción de cliente) el cual se lo transferirá al Gerente General, para que realice su categorización.

PROINSPECTA ha incluido en su página web un **formulario "CONTACTENOS"** con la finalidad de recepcionar quejas y apelaciones de cualquier parte interesada.

En ambos casos, la persona que reciba la queja, deberá registrarlo en el registro de quejas y apelaciones (**SG-PROINS-006.01**) y adjuntando mail de la parte interesada. Una vez completado el registro, se envía información al Gerente General, Gerente Técnico o al Encargado de Calidad.

## **5.3 VALIDACION**

Cuando se reciba la queja o apelación, el organismo será el responsable de reunir y verificar toda la información necesaria para validar la queja o apelación.

La categorización de si la queja o apelación procede, o No, a una No Conformidad, será realizada por el gerente general.

Una vez evaluada la información, se debe responder como plazo máximo 72 horas al solicitante, informándole que su solicitud está siendo analizada de acuerdo con lo establecido por el Sistema de Gestión de la Calidad, que se evaluará su pertinencia, informando cuando corresponda las acciones pertinentes (sea esta una acción correctiva, preventiva o mejora) o se le explicará que la queja o apelación recibida no corresponde con las actividades de inspección y en ese caso se cierra la solicitud.

La validación de la queja y/o apelación deberá quedar descrita en el registro correspondiente (**SG-PROINS-006.01**).

#### **5.4 INVESTIGACION**

Luego de validada la queja o apelación, el organismo deberá realizar la investigación.

- Si tras evaluar la queja o apelación se llega a la conclusión que es un "Trabajo no Conforme" se resolverá según lo estipulado en el procedimiento de acciones correctivas, preventivas u Oportunidad de Mejora **(SG-PROINS-005)**.
- Cuando tras investigar la queja o apelación se detecte que pueda afectar a inspecciones que no son únicamente la asociada a lo recibido, las Gerencias en forma conjunta con el responsable del SGC, deberán realizar una evaluación de la totalidad de las actividades implicadas adoptando las acciones que sean necesarias en cada caso y cuando proceda realizando comunicación a las partes interesadas
- Si el Gerente General estima oportuno, y de acuerdo con el responsable del SGC, podrá solicitar una auditoria no programada de modo de asegurar cual es la situación del Sistema de Gestión de la Calidad y obtener una conclusión sobre:
  - Existe un problema estructural del SGC.
  - Existe una desviación sistemática en la implementación del SGC.

Desde la validación de la queja o apelación hasta el cierre no deben transcurrir más de 20 días hábiles para la respuesta indicando las acciones tomadas, habiendo casos excepcionales, las cuales se deberá informar a las partes interesadas la demora en la respuesta y motivo. El proceso se cierra con la notificación formal, al solicitante señalando las acciones tomadas.

#### **5.5 REGISTRO**

Luego de su recepción verbal o escrita y categorización, la cual será registrada en formulario respectivo la respuesta de recepción será emitida al reclamante en forma escrita (VIA MAIL), al igual que el progreso y el resultado del tratamiento.

#### **5.6 DECISIÓN**

Luego de realizada la investigación de la queja o apelación, el organismo deberá realizar la acción para decisión.

Es indispensable que el desarrollo de las acciones orientadas a solucionar la queja o apelación que sean encausadas, se realicen considerando especificaciones técnicas, códigos o normas aplicables

#### **5.7 RESPUESTA AL RECLAMANTE O APELANTE:**

Respecto a las quejas y apelaciones PROINSPECTA se hace responsable por las respuestas que entregue.

Tomadas o definidas las acciones, estas serán informadas a la persona u organización mediante MAIL, CARTA, ETC. a la cual se adjuntará el formulario de registro.

Se solicitará a la persona u organización acuso de recibo de respuesta.

Todas las quejas, reclamaciones y apelaciones, serán solucionadas mediante acciones correctivas y preventivas de acuerdo con el procedimiento SG-PROINS-005 y SG-PROINS-006.

## 6. REGISTROS

SG-PROINS-006.01 Registro de quejas y apelaciones

## 7. CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	VERSIÓN	CAMBIO
15-07-2019	1	Edición Inicial
09-07-2020	2	Se agregan registros utilizados, modificando numerales 5.2, 5.3 y 5.4
30-01-2021	3	Numeral 5.1, se agrega "La descripción del proceso para el tratamiento de quejas y apelaciones se encuentra disponible para cualquier parte interesada que lo solicite. Será entregado al cliente cuando se envié la cotización del servicio y a los proveedores, organismo acreditador o cualquiera otra entidad que lo requiera, a través de correo electrónico"
17-03-2021	4	Numeral 5.1, se agrega "El presente procedimiento relacionado con el tratamiento de quejas y apelaciones se encuentra disponible para cualquiera que lo requiera en nuestra página web <a href="http://proinspecta.cl/">http://proinspecta.cl/</a> ."
14-06-2022	5	5.7 Se indica que PROINSEPECTA se hace responsable por las respuestas que entregue.

## 8. ANEXOS

No aplica