



GESTIÓN DE QUEJAS Y APELACIONES

ÍNDICE

1.-	OBJETIVO
2.-	ALCANCE
3.-	DEFINICIONES
4.-	RESPONSABILIDADES
5.-	DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO
6.-	REGISTROS
7.-	REFERENCIAS

Elaborado por: Encargado Sistema Gestión Calidad			Fecha Elaboración:	12 de agosto de 2022	
Revisado y Aprobado por:	Gerente General	Firma:		Fecha de Revisión y Aprobación:	12 de agosto de 2022

CONTROL DE CAMBIOS

Rev.	Fecha de Actualización	Responsable de Aprobación	Observaciones
0	09-03-2022	Álvaro Matamala	Creación del documento.
1	12-08-2022	Álvaro Matamala	Apartado 5, se incluye en ítem 5.1 disponibilidad del procedimiento para las partes interesadas y referencia a correo electrónico para su solicitud. Apartado 5, se incluye ítem 5.6 Comunicación de resultado de la queja o apelación

COPIA CONTROLADA

1. OBJETIVO.

Establecer directrices para recibir, evaluar y tomar decisiones sobre las quejas y apelaciones presentadas por los clientes.

2. ALCANCE.

Este procedimiento, es aplicable a los procesos de realización de los servicios y debe estar disponible para las partes interesadas que lo soliciten.

3. DEFINICIONES.

3.1. Apelación: Solicitud del proveedor del ítem de inspección al organismo de inspección de reconsiderar la decisión que tomó en relación con dicho ítem.

3.2. Queja: expresión de insatisfacción, diferente de la apelación, presentada por una persona u organización un organismo de inspección, relacionada con las actividades de dicho organismo, para la que se espera una respuesta.

4. RESPONSABILIDADES

Gerente General es responsable de:

- Recibir, evaluar y tomar decisiones sobre las quejas y apelaciones.

Ejecutivo de Gestión de calidad, es responsable de:

- Conservar registro de las quejas y apelaciones.
- Recoger la satisfacción del cliente posterior a la respuesta a una queja.

Asesor externo de Calidad, es responsable de:

- Verificar la eficacia de las acciones tomadas en respuesta a quejas y apelaciones.

5. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO.

5.1.- RECIBIR QUEJAS O APELACIONES

Una queja o apelación puede ser recibida por diferentes canales de comunicación establecidos formalmente con el cliente, tales como, correo electrónico, llamada telefónica o de modo presencial en terreno o casa matriz.

Este procedimiento está disponible para cualquier parte interesada que lo solicite al correo electrónico director@soldelnorte.cl. Así también se encuentra disponible en el sitio web <https://servicios.soldelnorte.cl/inicio/>.

Se debe conservar registro de la queja o apelación, respaldando el correo electrónico correspondiente o completando el formato para registro de quejas o apelaciones.

5.2.- EVALUAR LA QUEJA

Cuando se ha documentado una queja o apelación, se debe evaluar la pertinencia y veracidad de la información presentada por el cliente.

Para determinar si la queja avanza al proceso de investigación, se debe tener en consideración la información presentada por la parte interesada, registros pertinentes que permitan evidenciar la veracidad de la queja y cuando sea necesario se toma contacto con el cliente para recabar información pertinente a la queja.

Cuando se valida que la queja es justificada, se debe iniciar el proceso de investigación y comunicar la decisión al cliente tan pronto como sea posible.

5.3.- EVALUAR LA APELACIÓN

Cuando se reciba una apelación del cliente, se debe determinar su pertinencia y veracidad mediante la revisión de los registros asociados a la inspección correspondiente, junto con la evidencia recogida por el inspector, de modo que no quede duda de su pertinencia.

Cuando se valida que la apelación es pertinente se debe iniciar el proceso de investigación y comunicar la decisión al cliente tan pronto como sea posible.

5.4.- ANALIZAR LA QUEJA O APELACIÓN

Se debe recopilar toda la información pertinente al caso que se investigue al objeto de determinar y definir con claridad el problema que dio origen a la queja o apelación. Con esta información se inicia un informe de no conformidad de acuerdo con el procedimiento documentado "No Conformidad, Acción Correctiva y Acción Preventiva". La aplicación del procedimiento considera la toma de decisiones para determinar acciones inmediatas para responder oportunamente al cliente y contener los efectos adversos de problema, para posteriormente realizar un análisis de causa detallado y determinar las acciones correctivas adecuadas para asegurar la eliminación de la causa del problema y lograr la satisfacción del cliente.

Referencia:

- PQ05 No Conformidad, Acción Correctiva y Acción Preventiva

5.5.- TOMAR DECISIONES

Resultado del análisis de causa se la Alta Dirección debe tomar decisiones para el tratamiento del problema y dar respuesta al cliente.

Las decisiones tomadas para el tratamiento de la queja deben ser revisadas y aprobadas por la Alta Dirección, asegurando la independencia del proceso de inspección que haya dado origen a la queja o apelación.

Las decisiones deben ser comunicadas oportunamente al cliente o parte interesada involucrada.

5.5.- VERIFICAR EFICACIA

Implementadas las acciones para el tratamiento de la queja o apelación, se debe verificar si las acciones lograron eliminar la o las causas del problema. Se conserva registro de la verificación de acuerdo con el procedimiento documentado "No Conformidad, Acción Correctiva y Acción Preventiva".

Referencia:

- PQ05 No Conformidad, Acción Correctiva y Acción Preventiva

5.6.- COMUNICACIÓN DEL RESULTADO DE LA QUEJA O APELACIÓN

Siempre que sea posible el Organismo de inspección notifica formalmente la finalización del proceso de tratamiento de la queja o apelación a quien presente la queja o apelación.

La comunicación se formaliza mediante correo electrónico dirigido a quien presente la queja o apelación.

6. REGISTROS.

Identificación	Nombre Registro	Responsable	Modo de Archivo	Tiempo de Retención	Disposición Final
PQ10R01	Registro de Queja o Apelación	Ejecutiva de gestión de calidad	Sistema de Alojamiento de Archivos	Vigencia del procedimiento	no aplica
NA	Mail "Queja" o "Apelación"	Ejecutiva de gestión de calidad	Sistema de Alojamiento de Archivos	Vigencia del procedimiento	no aplica
NA	Mail Finalización de "Queja" o "Apelación"	Ejecutiva de gestión de calidad	Sistema de Alojamiento de Archivos	Vigencia del procedimiento	no aplica

7. REFERENCIA.

- Norma ISO 9001.2015.
- Norma ISO 17020.2012.
- PQ05 No Conformidad, Acción Correctiva y Acción Preventiva.