



Sistema de Gestión.

1

TRATAMIENTO DE RECLAMOS Y APELACIONES

REV. 05 , 05/10/2022

Preparó
FAO



Ángel Marabolí y Cía. Ltda.
Certificadora

Revisó
JVG



Aprobó
AMC



Ángel Marabolí y Cía. Ltda.
76-010.822-5
Certificador MINVU
Primera Categoría
13-190

Contenido

1.- OBJETO	3
2.- ALCANCE.....	3
3.- REFERENCIA.....	3
4.- DEFINICIONES.....	3
5.- RESPONSABILIDADES	3
6.- DESARROLLO	4
6.1 RECEPCIÓN DE APELACIONES O RECLAMOS:	4
6.2 VALIDACIÓN	4
6.3 ATENCIÓN DE RECLAMOS:	4
6.4 ATENCIÓN DE APELACIONES:	5
6.5 DECISIÓN.	6
6.6 ACCIONES CORRECTORAS.	6
6.7 CONFIDENCIALIDAD.	6
6.8 SEGUIMIENTO	6
6.9 DISPOSICIÓN DEL PROCEDIMIENTO	7
7.- REGISTROS.....	7

1.- OBJETO

Registrar, analizar, procesar y revisar las Apelaciones, Quejas y Disputas recibidas de los Clientes u otras partes interesadas respecto de las actividades de certificación de Ángel Marabolí Y Cía. Ltda.

2.- ALCANCE

Aplica a todas las Apelaciones, Quejas y Disputas emitidas de los Clientes u otras partes interesadas, respecto de las actividades de certificación de Ángel Marabolí Y Cía. Ltda.

3.- REFERENCIA

Documentos del SG de Calidad de Ángel Marabolí Y Cía. Ltda.

4.- DEFINICIONES

Apelación: Mecanismo mediante el cual el Cliente u otra parte interesada solicita reconsiderar la decisión que tomó en relación con dicho objeto respecto de cualquier decisión o acción de Ángel Marabolí Y Cía. Ltda. relacionada a la Certificación, negativa a otorgar la certificación, la suspensión (invalidación temporal de la afirmación de la conformidad), retiro (acción de anular la afirmación de conformidad.) o cancelación del mismo.

Queja: Cualquier tipo de expresión de insatisfacción, distinta a la apelación, que presente el Cliente u otra parte interesada en relación a los servicios que proporciona Ángel Marabolí Y Cía. Ltda., sea ésta por medio escrito físico o electrónico, que requiere atención y respuesta.

5.- RESPONSABILIDADES

La responsabilidad de la correcta atención de las quejas o apelaciones, recae específicamente en el Gerente Técnico

6.- DESARROLLO

6.1 RECEPCIÓN DE APELACIONES O RECLAMOS:

Cualquier cliente o parte interesada afectada por una decisión, acción o servicio efectuado por la empresa, que desee efectuar una apelación o queja, la debe efectuar formalmente, por escrito, mediante una carta dirigida a Ángel Marabolí Y Cía. Ltda., Una vez recepcionada la carta el encargado de Control de Documentos, debe confirmar si está relacionada con las actividades de inspección de las que es responsable el Gerente Técnico y, en ese caso debe tratarla. Ésta debe ser respondida, independientemente si debe tratarla o no (Sólo aquellas que no están relacionadas con la actividad de inspección del OI).

Luego el contralor Procederá a registrarla, en un archivo histórico y lo informa a la organización.

Registro Histórico de Reclamos o Apelaciones

Ángel Marabolí Y Cía. Ltda., dispondrá de 10 días hábiles para responder la solicitud.

NOTA:

Una copia de este procedimiento esta siempre disponible en la página web de la empresa.

4

6.2 VALIDACIÓN

Dado que el Gerente Técnico, puede ser parte interesada, el responsable de la validación será el contralor, que debe revisar y validar si el reclamo o apelación se relaciona con las actividades de inspección de la que es responsable. Los únicos reclamos o apelaciones que NO serán atendidos son aquellas que no están relacionadas con la actividad de Inspección. Todas las demás instancias presentadas deben ser atendidas.

NOTA : Ningún integrante de la organización puede tratar sus propios reclamos o apelaciones.

6.3 ATENCIÓN DE RECLAMOS:

El Gerente Técnico, en representación de la organización es responsable de las decisiones que se tomen en el proceso de atención de reclamos o apelaciones.

El contralor inicia la investigación de los reclamos, evaluando la solicitud y toda la información posible con la finalidad de determinar la aplicabilidad de la misma, La investigación puede considerar:

- Revisión del reclamo del cliente
- Revisión de la documentación emitida (presupuesto, correos electrónicos, registros de inspección, informes, certificados o facturas)
- Entrevista con los integrantes de la organización involucrados.

El contralor debe Proponer e informar a la Gerencia General sobre las decisiones tomadas en función del análisis del reclamo. Si se realiza o no alguna acción correctora, en función del análisis efectuado al reclamo.

Cuando sea posible, el contralor o el Gerente Técnico deberá mantener informado al cliente sobre el avance del proceso de atención de su solicitud.

NOTA: Para analizar los reclamos, se puede emplear la técnica de los 5 ¿por qué?

El reclamo se puede atender como una no conformidad, desde este punto de vista, debe aplicarse el *Detección de No conformidad* y el *Acción Correctiva*.

5

6.4 ATENCIÓN DE APELACIONES:

El contralor, evaluara la solicitud con objeto de tratar de resolver la apelación. Coordinara una reunión con los involucrados, pudiendo citar al solicitante si es necesario. El cliente tiene derecho de aclaraciones con base a la evidencia escrita presentada previamente.

El contralor inicia la investigación de la apelación, evaluando la solicitud y toda la información posible con la finalidad de determinar la aplicabilidad de la misma, La investigación puede considerar:

- Revisión de la apelación del cliente
- Revisión de la documentación emitida (presupuesto, correos electrónicos, registros de inspección, informes, certificados o facturas)
- Entrevista con los integrantes de la organización involucrados.

Cuando sea posible, el contralor o el Gerente Técnico deberá mantener informado al cliente sobre el avance del proceso de atención de su solicitud.

El contralor debe informar a la Gerencia General de las decisiones tomadas en la atención de la apelación. En caso de solucionar positivamente la apelación, sea por alguna acción posterior como una nueva inspección o la revisión de la información, se elaborará un nuevo informe. Por otro lado si no es posible dar solución, se mantendrá el estatus del servicio que origina la apelación.

6.5 DECISIÓN.

Las resoluciones de los reclamos o apelaciones se darán en el plazo definido de 10 días hábiles, y se comunicara formalmente mediante carta, a cada una de las partes interesadas.

El contralor informara por oficio los resultados del análisis, donde reflejen los resultados del análisis de la queja o la apelación, la decisión tomada, las acciones correctoras (si es que aplica), incluyendo las razones de las decisiones tomadas.

Se analizará la pertinencia que los gastos incurridos por Ángel Marabolí Y Cía. Ltda., en el análisis de reclamos o apelaciones, como por ejemplo visitas de inspección adicionales, sean de cargo del solicitante.

6.6 ACCIONES CORRECTORAS.

La Gerencia Técnica, debe asegurarse que las acciones correctoras definidas sean apropiadas y que no transgreda ni vulnere la independencia e imparcialidad de Ángel Marabolí Y Cía. Ltda.

6.7 CONFIDENCIALIDAD.

La información o documentación que el cliente dispuso a Ángel Marabolí Y Cía. Ltda., para efectos de la apelación o reclamo, será mantenida bajo estricta confidencialidad.

Ángel Marabolí Y Cía. Ltda., no permitirá, salvo si lo requiere la ley, que la información sea duplicada mediante cualquier medio, sin que esta sea aprobado previamente por escrito por el mismo cliente.

6.8 SEGUIMIENTO

El Gerente Técnico, verificara que la situación corregida, que dio lugar al reclamo no se ha repetido.

Esta verificación se puede realizar en auditorías, revisión de gerencia, o revisión del registro de nuevos reclamos al menos una vez al año.

6.9 DISPOSICIÓN DEL PROCEDIMIENTO

La empresa mantiene descripción del proceso para el tratamiento de quejas y apelaciones disponible para cualquier parte interesada que lo solicite, a través de la Pagina Web angelmaraboli.cl

7.- REGISTROS

- Registro Histórico de Reclamos o Apelaciones
- Detección de No conformidad
- Acción Correctiva.