

	<b>PROCEDIMIENTO</b>		
	<b>Quejas y Apelaciones</b>		
	<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>	<b>Aprobó</b>
	<b>Gestor de calidad</b>	<b>Patricio Urzua P.</b>	<b>Patricio Vega V.</b>

## 1. Objetivo.

El objetivo de este procedimiento es administrar las quejas y apelaciones que los clientes u otras partes hacen a CERTPRO, de acuerdo con la política establecida.

## 2. Alcance.

Este procedimiento aplica para todas las quejas y apelaciones que realizan los clientes u otras partes CERTPRO.

Abarca desde que es recibida la queja y/o apelación hasta la resolución de esta y la entrega de la notificación al cliente.

## 3. Definiciones

**Quejas:** Descontento por parte del cliente u otros, generado en base a un procedimiento, producto o servicio mal realizado, mal entregado o recibido.

**Apelaciones:** Solicitud del cliente hacia el Organismo de certificación de productos, de reconsiderar la decisión tomada en relación con la certificación, con derecho a apelar para someter los productos a nuevos procesos de certificación.

## 4. Referencias y/o Documentos Relacionados

**NCh-ISO 17065** Evaluación de la conformidad – Requisitos para organismos que certifican productos, procesos y servicios

**PR-OCP-14** Procedimiento “*Acciones correctivas y preventivas*”

**PR-OCP-05** Procedimiento “*Contratación y evaluación de organismos externos*”

**F-OCP-10.1** Formulario “*Quejas y apelaciones*”

## 5. Responsabilidades.

**Gestor de Calidad:** Es responsable por asegurar que la investigación de la queja y/o apelación sea desarrollada de acuerdo con los procedimientos e instrucciones establecidos.

**Gerente General:** Es responsable por la correcta ejecución de este procedimiento, y asegurarse de que tenga la respuesta al cliente en el plazo pactado.

## 6. Desarrollo

### 6.1 Quejas

Las quejas pueden llegar por varias vías, personales, telefónicas, cartas, e-mail, en cualquier caso, se debe seguir lo definido en este procedimiento, para capturar la inquietud de forma adecuada.

Las quejas una vez recibidas deben ser canalizadas a través del gestor de calidad, quien será responsable de registrar la queja en el formulario **F-OCP-10.1**.

El gestor de calidad, al recibir la inquietud, lo primero que debe procurar es satisfacer la necesidad del cliente de expresar su molestia y disminuir su ansiedad frente al problema si este fuera el caso. Una vez disminuida la ansiedad del cliente, el gestor de calidad tomará los datos de contacto del cliente para contactarlo en las etapas que correspondan del proceso de solución de la queja.

Inmediatamente después de recibida la queja, CERTPRO deberá revisar y confirmar si la queja recibida es de un proceso de certificación donde CERTPRO es responsable o no.

En el caso que la queja no esté asociada a un proceso de certificación de CERTPRO, el gestor de calidad o gerente general deberá informar al cliente que su queja no será tratada ya que no corresponde a un proceso de CERTPRO.

En caso de que, si fuera de un proceso de certificación de CERTPRO, la queja debe ser tratada por el organismo.

Una vez recibida la queja el gestor de calidad, o quien este designe, deberá realizar el acuse de recibo de la queja formal al cliente a través de correo electrónico, dejando registro de ello.

Una vez registrada la queja, se debe comenzar la investigación de la queja establecida. esta debe ser con toda la información necesaria, para una correcta investigación y solución de la queja. El gestor de calidad designará a la persona adecuada para comenzar la investigación de la queja.

Si la evaluación del problema lo recomienda, se debe visitar al cliente para dimensionar la magnitud de la inquietud y el origen del problema. Esta acción la decide el gestor de calidad con el gerente general y el jefe de área.

Independiente de la comunicación con el cliente, el gestor de calidad designa una persona para investigar la causa de la falla y determinar un plan de acción que contenga las medidas inmediatas y de largo plazo tomadas. Para evitar la recurrencia de lo sucedido, este proceso se realiza conforme lo establece el procedimiento **PR-OCP-14**. La persona designada por el gestor de calidad debe ser independiente al área donde se genera la queja y no debe estar involucrada en el proceso de certificación donde se origina la queja.

Esta investigación se da por concluida cuando todas las medidas acordadas son completadas y su efectividad ha sido evaluada. Es necesario que en la investigación se identifique claramente la causa básica u origen de la queja.

CERTPRO informará al reclamante a través de carta certificada el resultado de la queja y lo notificará de la finalización del proceso, esto será responsabilidad del gestor de calidad.

Quien tome la decisión si la solución ha sido o no adecuada, eficaz y correcta, no debe ser personal involucrado en las actividades de certificación relacionadas con la queja. Asimismo, no debe haber participado en asesorías y/o consultorías al cliente en a lo menos 2 años.

## 6.2 Apelaciones.

Las apelaciones pueden llegar por varias vías, presenciales, telefónicas, cartas, e-mail, etc. En cualquier caso, se debe seguir lo definido en este procedimiento, para capturar la inquietud de forma adecuada.

Las apelaciones una vez recibidas deben ser canalizadas a través del gestor de calidad, quien será el responsable de registrar la apelación en el formulario **F-OCP-10.1**.

Las Apelaciones generadas por una disconformidad por parte del cliente u otras partes, con respecto a un informe de rechazo, discrepancia técnica sobre los resultados de los ensayos de certificación o el proceso de certificación realizado por CERTPRO, se canalizarán de la misma manera, explicada en párrafo anterior.

El gestor de calidad al capturar la inquietud, lo primero que debe procurar es satisfacer la necesidad del cliente de expresar su molestia y disminuir su ansiedad frente al problema si este fuera el caso, una vez disminuida la ansiedad del cliente el gestor de calidad tomará los datos de contacto del cliente para contactarlo en las etapas que correspondan del proceso de solución de la apelación.

Inmediatamente después de recibida la apelación, CERTPRO deberá revisar y confirmar si la apelación recibida es de un proceso de certificación donde CERTPRO es responsable o no.

En el caso que la apelación no esté asociada a un proceso de certificación de CERTPRO, el Gestor de calidad o gerente general deberá informar al cliente que su apelación no será tratada ya que no corresponde a un proceso de CERTPRO.

En caso de que, si fuera de un proceso de certificación de CERTPRO, la apelación debe ser tratada por el organismo.

Una vez recibida la queja el gestor de calidad o quien designe deberá realizar el acuse de recibo de la queja formal al cliente a través de correo electrónico dejando registro de ello.

Una vez registrada la apelación se debe comenzar la investigación establecida, esta debe ser con toda la información necesaria para una correcta investigación y solución de la apelación. El gestor de calidad designará a la persona adecuada para comenzar la investigación de la apelación.

Si la evaluación del problema lo recomienda, se debe visitar al cliente para dimensionar la magnitud de la inquietud y el origen del problema. Esta acción la decide el gestor de calidad con el gerente general.

El personal designado por el gestor de calidad, investiga y si el caso es asociado a la realización de ensayos, debe realizar una nueva evaluación a los laboratorios contratados conforme el procedimiento **PR-OCP-05 Contratación y evaluación de organismos externos**, contactándose con el jefe de laboratorio para verificar que los instrumentos utilizados se encuentran debidamente calibrados, los bancos de ensayos se encuentran en condiciones aptas, se utilizaron los métodos normativos adecuados y el laboratorista encargado de la ejecución de los ensayos tiene el conocimiento, la experiencia y ha sido supervisado durante la realización de los ensayos por el jefe de laboratorio.

Finalmente, el jefe de área debe determinar un plan de acción que contenga las medidas inmediatas y de largo plazo tomadas para evitar la recurrencia. Si la evaluación del problema lo recomienda, se debe visitar al cliente para dimensionar la magnitud de la situación y dar a conocer las medidas correctivas correspondientes.

En caso de que existan dudas con respecto a los resultados obtenidos con los ensayos de los laboratorios contratados, los productos e ítems se someten a nuevos ensayos de certificación. Una vez obtenidos los nuevos resultados, de no existir diferencias entre los ensayos de la primera y segunda instancia, se da por finalizada la investigación y el jefe de área informa al cliente que se mantiene su informe de rechazo o certificado de aprobación.

De haber discordancias entre el documento original y los resultados de los ensayos de certificación se debe generar un nuevo documento en donde se estipule y se aclare que la identificación del certificado o informe de rechazo original queda totalmente invalidado o anulado con la generación de un nuevo informe o certificado por medio de una nota explicativa dentro del mismo documento legal.

El cliente u otra parte deberá ser informado a través de carta del resultado de su apelación

Quien tome la decisión si la solución ha sido o no adecuada, eficaz y correcta, no debe ser personal involucrado en las actividades de certificación relacionadas con la apelación. Asimismo, no debe haber participado en asesorías y/o consultorías al cliente en a lo menos 2 años.

### **6.3 Otros Procedimientos Internos que Apoyan la Investigación.**

Si la investigación de la queja y/o apelación lo necesita, se puede definir entre las acciones a tomar auditar el área involucrada en la queja y/o apelación, incluir alguna capacitación o entrenamiento.

Un resumen de las quejas y apelaciones captadas, sus investigaciones y conclusiones deben ser presentados en la revisión por la dirección.

Independientemente de las acciones tomadas con base en este procedimiento, también se debe proceder según lo establecido en el procedimiento *Acciones correctivas y preventivas* **PR-OCP-14**.

#### 6.4 Seguimiento de la acción

Se deberá realizar un seguimiento de la acción implementada para la solución de las quejas y apelaciones, este seguimiento estará a cargo del gestor de calidad.

El registro de seguimiento se realizará en el mismo formulario **F-OCP-10.1**, donde se estipula una fecha de control de seguimiento conforme a la solución y determinado en conjunto entre el gestor de calidad y el jefe de área. Una vez realizado el seguimiento, se debe dejar constancia que la medida ha sido satisfactoria, en caso contrario se dará una nueva fecha para la solución, este proceso se repetirá hasta que la acción quede en estado satisfactorio.

#### 7. Anexos

No aplica

#### 8. REVISIONES

Nº Revisión	Fecha	Motivo de la Revisión	Páginas Elaboradas o Modificadas.
1	07/02/2014	Elaboración Inicial	Todas
2	19/12/2014	Se especifica que el que resuelve la queja y la apelación no es quien participa en las actividades de certificación de dicha queja o apelación. Asimismo, se aclara que no debió haber participado en consultorías a cliente en a lo menos 2 años.	2 y 3
3	10/04/2015	Se cambia la redacción del procedimiento, mejorando la interacción de procesos.	Todo el documento
4	04/03/2016	Se modifican la redacción del documento en el subíndice "apelaciones", el cual mencionaba las quejas.	3 y 4
5	07/11/2017	Se cambia el cargo Coordinador de calidad por Gestor de calidad, Se agrega la norma NCh-ISO 17065 en Referencias y/o Documentos relacionado Se cambia quien elabora y revisa el procedimiento	Todas
6	02/10/2018	Se modifica la definición de Apelación Se incorpora que se debe informar el acuse de recibo de la queja o apelación	1, 2 y 3
7	09/02/2024	Se cambio la palabra subcontratación o subcontrato por contratación o contrato, por temas de concepto, según observación del informe N°4631-0001-24.	Todo.