




## PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES

Elaborado por:	Verificado por:	Aprobado por:	Versión:	Fecha:	Página:
Responsable de Calidad 	Gerente General 	Gerente General 	01	18/01/2021	1 de 5

## 1. OBJETIVO

El presente procedimiento tiene como finalidad, establecer una metodología para recibir, evaluar y responder las quejas y apelaciones realizadas a los servicios y actividades realizadas por **ACERTA CHILE SpA**.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para todas las quejas y apelaciones interpuestas a **ACERTA CHILE SpA**.

## 3. REFERENCIAS NORMATIVAS

- Manual del Sistema de Gestión de **ACERTA CHILE SpA**.
- ISO 17020:2012, numerales 7.5, 7.6
- DA-D22 v05

## 4. TERMINOLOGÍA

**Apelación:** Corresponde a una solicitud por parte del cliente, por no estar de acuerdo con la decisión entregada por el Organismo de Inspección, respecto de la decisión entregada por el organismo sobre el producto inspeccionado.

**Queja:** Reclamo o protesta a causa de insatisfacción, presentada por una persona u organización, relacionada con las actividades que realiza el organismo.

**Acción Correctiva:** Acción tomada para eliminar las causas de una No Conformidad, defecto o cualquier situación deseable existente, para evitar su repetición.

**Reclamante:** Persona, organización o su representante, que expresa una queja.

**Corrección:** Acción tomada para eliminar una No Conformidad detectada.

**No Conformidad:** incumplimiento de un requisito.

**Observación:** Declaración de un hecho, sustentada por evidencia objetiva.

**Servicio al Cliente:** Interacción entre la organización y el cliente a lo largo del ciclo de vida del producto.

**Satisfacción del Cliente:** Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.

## 5. RESPONSABILIDADES

Responsables	Función
Gerente General/Gerente Técnico	<ul style="list-style-type: none"><li>Es responsable de dar curso a acciones específicas orientadas a investigar el reclamo, queja o apelación; y dar satisfacción al cliente tratando de solucionar este dentro del plazo más breve posible, indicando por escrito todos los resultados de la investigación.</li><li>Solicita al personal involucrado los antecedentes necesarios, y encargarse de que la persona encargada de dar respuesta no puede estar involucrado en el reclamo.</li></ul>
Responsable de Calidad	<ul style="list-style-type: none"><li>Es el responsable de recepcionar las quejas y apelaciones, recopilando toda la información necesaria y derivando el curso de la investigación al área respectiva.</li></ul>

## 6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

**ACERTA CHILE SpA.**, será responsable de las acciones y decisiones que se tomarán en todas las etapas asociadas al proceso de queja y apelaciones, no efectuando ninguna acción discriminatoria en las etapas del proceso.

### 6.1 Recepción de la queja y/o apelación

El cliente tendrá dos meses para presentar una queja o apelación, desde la entrega del informe de inspección.

La queja o apelación deberá ser enviada por el cliente a través de la página web [www.acertachilespa.cl](http://www.acertachilespa.cl), deberá ser recepcionada por el responsable de calidad o el Gerente General, quien transcribirá la información al registro de quejas y apelaciones **RE-PR-ACERTA-04.1** y adjuntando mail del cliente. Una vez completado el registro se derivará la solicitud al encargado del área respectiva.

Cada queja o apelación que se reciba deberá ser identificada con un número correlativo que será indicado por el Encargado de calidad.

## **6.2 Validación y notificación**

El Gerente General y/o el responsable de calidad, evaluarán la queja o apelación junto con el Gerente Técnico y determinarán si lo presentado por el cliente, está relacionada con las actividades de inspección que realiza **ACERTA CHILE SpA** y, en ese caso, las tratará según el presente procedimiento.

Una vez evaluada la información, se debe responder y dar acuso de recibo, independientemente si debe de tratarla o no, como plazo máximo de 48 horas al solicitante, informándole que su solicitud está siendo analizada de acuerdo con lo establecido por el Sistema de Gestión de la Calidad, informando cuando corresponda las acciones apropiadas (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 o apelación quedará descrita en el registro correspondiente **RE-PR-ACERTA-04.1**.

Como una medida de transparencia y revisión objetiva de la queja o apelación recibida, la decisión de comunicar la validez o no, deberá ser realizada por personal que no está involucrado en el servicio de inspección que generó dicha insatisfacción u objeción. ACERTA CHILE SpA, será responsable de reunir y verificar toda la información necesaria para validar la queja y/o apelaciones.

## **6.3 Tratamiento e investigación de la queja y/o apelación**

Una vez evaluada la queja o apelación el o los responsables seguirán los siguientes pasos:

6.3.1 Si la queja o apelación no aplican, el Gerente General o responsable de calidad, se comunicará con el solicitante argumentando su decisión, dando por cerrado la solicitud.

6.3.2 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 **PR-ACERTA-03**.

6.3.3 Si se considera una No Conformidad, el Gerente técnico emitirá el registro solicitud de acción

correctiva, preventiva RE-PR-ACERTA-03.1 y continuará de acuerdo con el procedimiento **PR-ACERTA-03**. El responsable de calidad será el responsable de asignar tanto la numeración a la queja o apelación recibida y el registro, incluyendo en el registro **RE-PR-ACERTA-03.1** el N° correspondiente, manteniendo la trazabilidad de la información.

6.3.4 Cuando tras investigar la queja o apelación, se detecte que pueda afectar a las inspecciones, las Gerencias en forma conjunta con el responsable de calidad, 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 los clientes.

6.3.5 Si el Gerente General estima oportuno, y de acuerdo con el responsable de calidad, podrá solicitar una auditoría no programada, de modo de asegurar cuál es la situación del Sistema de Gestión de la Calidad.

Cuando se considere necesario se repetirá la inspección y se procederá a realizar la modificación en el informe de Inspección únicamente si existe un motivo justificado.

Desde la validación de la queja y/o apelación hasta el cierre no deben transcurrir más de 30 días corridos para la respuesta, indicando las acciones tomadas, habiendo casos excepcionales, las cuales se deberá informar al cliente la demora en la respuesta y motivo. El proceso se cierra con la notificación formal al cliente a través de correo electrónico señalando las acciones respectivas.

Posteriormente, transcurridos 60 días del cierre de la queja y/o apelación, se realizará un seguimiento respecto a las acciones tomadas.

## 7 REGISTROS

RE-PR-ACERTA-04.1 Registro de quejas y apelaciones

RE-PR-ACERTA-03.1 Registro de no conformidades, acciones correctivas y preventivas

## 8 TABLA DE CONTROL DE CAMBIOS

Versión N°	Fecha	Requisito o numeral modificado
01	18-01-2021	Elaboración del procedimiento.