



Área: Gestión de Calidad	
PROCEDIMIENTO PARA ATENDER QUEJAS Y APELACIONES	P-SGC-09
	Revisión: 0
	Pág. 1 de 4

1.0 OBJETIVO

El objetivo de este procedimiento es dar las directrices para recibir, evaluar y tomar decisión acerca de las quejas y las apelaciones recibidas de los clientes y de las partes interesadas

2.0 ALCANCE

Este procedimiento es aplicable a todas las quejas y apelaciones que recibe la empresa desde los clientes y partes interesadas.

3.0 RESPONSABLES

Todo el personal

Recibir las quejas y reclamos e informarlos a su jefe directo, para que en conjunto con Gerente General evalúe, las trate y tome las acciones correctivas correspondientes.

Gerente General

- Determinar si la queja o apelación corresponde al área de inspección o al área de certificación.
- Liderar la evaluación y toma de decisión acerca de las quejas y reclamaciones, y dar respuesta al reclamante.

Jefe de Inspección

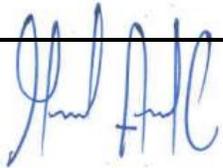
Cuando la queja o reclamación corresponda al área de inspección, se debe recolectar toda la información necesaria para determinar si la queja o reclamación es atendible y si es atendible, poner los antecedentes a disposición del Gerente General para ser analizada en conjunto y tomar acciones correctivas. El jefe de Inspección debe *ser responsable de todas las decisiones a todos los niveles del proceso del tratamiento de quejas y apelaciones.*

Jefe de Certificación

Cuando la queja o reclamación corresponda al área de certificación, se debe recolectar toda la información necesaria para determinar si la queja o reclamación es atendible y si es atendible, poner los antecedentes a disposición del Gerente General para ser analizada en conjunto y tomar acciones correctivas. El jefe de Certificación debe *ser responsable de todas las decisiones a todos los niveles del proceso del tratamiento de quejas y apelaciones.*

4.0 DOCUMENTOS APLICABLES

- Manual de Calidad, MC-01-CERT.
- Manual de Calidad, MC-01-INSP.

Elaboró: Manuel Avila C. Fecha: 25-06-2021 Firma : 	Aprobó: Gabriel Muñoz Silva Fecha: 20-09-2022 Firma : 
--	---

Área: Gestión de Calidad	
PROCEDIMIENTO PARA ATENDER QUEJAS Y APELACIONES	P-SGC-09
	Revisión: 0
	Pág. 2 de 4

- Norma NCh-ISO 17065:2013 “Evaluación de la conformidad, “Requisitos para organismos que certifican productos, procesos y servicios”
- Norma NCh-ISO 17020-2012 “Evaluación de la conformidad – Requisitos para el funcionamiento de diferentes tipos de organismos que realizan la inspección”

5.0 TERMINOLOGIA

Apelación

Solicitud del proveedor (cliente) del ítem de inspección o certificación al organismo de inspección o certificación de reconsiderar la decisión que tomó en relación con dicho ítem.

Queja

Expresión de insatisfacción, diferente a la apelación, presentada por una persona u organización a un organismo de inspección o certificación, relacionada con las actividades de dicho organismo, para la que se espera una respuesta.

6.0 ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

6.1 Recepción de quejas o apelaciones

Las quejas y apelaciones se pueden recibir:

- Vía Correo Electrónico
- Telefónicamente, ó
- Verbalmente (presencial)

Estos dos últimos, se le solicitará de igual forma al cliente que debe registrarlo mediante correo electrónico a intecil@intecil.cl, adjuntando todos los antecedentes necesarios, para el tratamiento de la queja o apelación.

Para todos los casos estos deben ser registrados (Form N° 127 – Base de Datos de Quejas y Apelaciones) y analizadas para determinar si corresponden a quejas o apelaciones y si corresponden al organismo de inspección, al organismo de certificación, o no corresponden a la empresa.

Si la queja o apelación es canalizada telefónicamente y esta se puede resolver inmediatamente durante el contacto telefónico (ejemplo: el envío de un certificado, atraso de inspectores, cotizaciones atrasadas, etc) se deberá dar respuesta inmediata al cliente y si este queda conforme, no será necesario registrarlo en el libro de reclamos. Sin embargo, si sucede una reiteración de lo mismo por parte del cliente, se deberá registrar en el libro de reclamos y apelaciones para proceder con el análisis respectivo.

Una vez identificada la queja o apelación, se le comunicará al cliente que esta ha sido recepcionada y que será revisada y aprobada por una o varias personas que no hayan

Área: Gestión de Calidad	
PROCEDIMIENTO PARA ATENDER QUEJAS Y APELACIONES	P-SGC-09
	Revisión: 0
	Pág. 3 de 4

participado en las actividades de inspección y certificación que dieron origen a la queja o apelación.

Dentro de un plazo de 5 días hábiles, se le enviará un correo al afectado indicando la resolución que tomará Intecil referente a su caso.

En el análisis de la queja y apelación no deben participar la o las personas que están involucradas en la actividad relacionada con la queja o apelación y/o las que tengan algún conflicto de interés o de falta a la imparcialidad. Solo pueden aportar los antecedentes para facilitar el análisis y decidir la acción correctiva adecuada, si corresponde.

INTECIL. es responsable de las respuestas que entrega a las quejas y apelaciones y tomar las acciones correctivas más adecuadas para evitar repeticiones o acciones similares a las que generaron las quejas o apelaciones.

INTECIL debe asegurar que todas las investigaciones y decisiones relativas a las Quejas y Apelaciones no deben dar lugar a ninguna "Acción Discriminatoria".-

6.2 Tratamiento de quejas

Si la queja es válida, debe ser tratada:

1.-) Para el Organismo de Certificación: La decisión que resuelve la queja debe ser tomada, investigada, tratada, revisada y aprobada por personas que no estén involucradas en las actividades de certificación relacionadas con la queja. (Ver Nota 1).-

2.-) Para el Organismo de Inspección: La decisión que resuelve la queja debe ser tomada, investigada, revisada y aprobada por una o varias personas que no hayan participado en las actividades de inspección que dieron origen a la queja. (Ver Nota 1).-

Para ambos Organismos, se debe realizar una investigación de la queja, etapa en la cual se deben reunir todos los antecedentes relativos a la queja levantada por el cliente:

- Entrevista a trabajadores involucrados
 - Quien coordina (Jefe del área involucrada)
 - Quien realiza la actividad (Inspectores y operadores)
 - Quien procesa la información (Digitadores)
 - Quien revisa y aprueba la información (Gerentes técnicos)
- Hoja de terreno, informes, certificados u otros según corresponda, etc.

Posteriormente a la investigación del caso, se debe realizar el análisis correspondiente, para lo cual se debe seguir la metodología descrita en el P-SGC-04 Procedimiento de No Conformidades Acciones Correctivas Preventivas.

Área: Gestión de Calidad	
PROCEDIMIENTO PARA ATENDER QUEJAS Y APELACIONES	P-SGC-09
	Revisión: 0
	Pág. 4 de 4

Una vez determinada las acciones correctivas adecuadas, se dará respuesta en forma escrita por medio de e-mail de las acciones tomadas y el plazo de realización de la acción correctiva. Posteriormente se debe hacer un seguimiento, por un periodo de 10 días hábiles, para evaluar la eficacia de la acción correctiva y determinar si fue apropiada para evitar repetición de la misma situación o similares.

Terminada la acción correctiva se informará por escrito al remitente para su conocimiento.

Si la queja no es válida, se entregan por escrito los descargos adecuados por los cuales se determinó que la queja no es acogida.

Si el cliente al cabo de un plazo establecido (10 días hábiles) una vez enviada la respuesta por parte de Intecil Spa., y al no tener un acuse de recibo evidenciando si está conforme o no de las acciones tomadas, se dará por entendido que se satisficieron las necesidades de este y en consecuencia el proceso se dará por finalizado.-

6.3 Tratamiento de apelaciones

Si la apelación es válida, debe ser tratada:

1.-) Para el Organismo de Certificación: La decisión que resuelve la apelación debe ser tomada, investigada, revisada y aprobada por personas que no estén involucradas en las actividades de certificación relacionadas con la queja (Ver Nota 1).-

2.-) Para el Organismo de Inspección: La decisión que resuelve la apelación debe ser tomada, investigada, revisada y aprobada por una o varias personas que no hayan participado en las actividades de inspección que dieron origen a la queja (Ver Nota 1).-

Para ambos caso se debe analizar la apelación generada por el cliente reuniendo los antecedentes necesarios y se debe generar una respuesta a la solicitud del cliente mediante un correo electrónico.

Si la apelación no es válida, se entregan por escrito los descargos adecuados por los cuales se determinó que la apelación no es acogida.

Si el cliente al cabo de un plazo establecido (10 días hábiles) , una vez enviada la respuesta por parte de Intecil SpA., y al no tener un acuse de recibo evidenciando si está conforme o no de las acciones tomadas, se dará por entendido que se satisficieron las necesidades de este y en consecuencia el proceso se dará por finalizado.-

(Nota 1) Para los numerales 6.2 y 6.3 se indica: *El personal (incluyendo aquel que actúa a nivel directivo) que ha proporcionado consultorías a un cliente, o a sido empleado de un cliente, no se debe utilizar por Intecil para revisar ni aprobar la resolución de una queja o*

Área: Gestión de Calidad	
PROCEDIMIENTO PARA ATENDER QUEJAS Y APELACIONES	P-SGC-09
	Revisión: 0
	Pág. 5 de 4

una apelación para ese cliente durante los dos años siguientes a la terminación de la consultoría o el empleo.

7. REGISTROS

En el libro de **QUEJAS**, antes denominado **RECLAMOS MAYORES**, se registran las quejas recibidas en forma verbal y en caso de quejas por escrito (carta o e-mail) se anota un resumen y referencia al documento de la queja recibida y la referencia de la carta de respuesta.

En el libro de **APELACIONES**, antes denominado **RECLAMOS MENORES**, se registran las apelaciones recibidas en forma verbal y en caso de apelaciones por escrito (carta o e-mail) se anota un resumen y referencia al documento de la apelación recibida.

En el archivador **QUEJAS Y APELACIONES** antes denominado archivador **INFORMES DE RECLAMOS DE CLIENTES** se archivan las cartas o e-mail con las quejas y apelaciones y la carta de respuesta de todas las quejas y apelaciones ordenadas por número de carta de respuesta.

8. INFORMACIÓN AL PÚBLICO

En la página WEB de INTECIL SPA (www.intecil.cl) se indica la forma de como las partes interesadas en el proceso de quejas y apelaciones, y público en general, puede solicitar información respecto al **Procedimiento de Quejas y Apelaciones, P-SGC-09**.

9. Tabla de Control de Cambios.-

Fecha.-	Rev.	Modificación.-
25-06-21	04	Modificación Ptos. 6.2 y 6.3.-
23-08-22	05	Pto 6.3
20-09-22	06	Ptos. 6.1 – 6.2 -6.3