

	DOCUMENTO DEL SISTEMA DE LA CALIDAD	Código: P-SC-05
	PROCEDIMIENTO QUEJAS Y APELACIONES	Revisión: 09 Fecha: 20-10-2023 Página: 1 de 4

CONTROL DE LA REVISIÓN

Revisión	Fecha	Sección	Modificaciones realizadas
06	2011-07-02	3	Adecuación del procedimiento a las actividades de inspecciones. En 3.1.5., 3.1.6 y 3.1.8 inclusión de "otras partes" 3.2. Anulación de éste numeral.
07	2015-01-22	3	En 3.1.1 se incluyó la aclaración sobre otras partes: "incluyendo los usuarios de los informes y/o certificados, tales como: entidades del estado, organismos reguladores, empresas privadas, personas naturales, etc." Se incluyeron los ítems 3.1.1.2, 3.1.5.2 y 3.1.9.1. El ítem 3.1.8.1 se modificó a "En caso el cliente no esté conforme con la absolución de su queja, le puede convocar para las explicaciones técnicas de las conclusiones de la queja y/o remitir mayor información." El ítem 3.1.9 se modificó a: "Entrega a cliente o a otras partes, documentos generados en el proceso de atención de quejas, archiva copia de los documentos con firma de recepción."
08	2016-12-19	-	Se modificó el nombre del procedimiento a "Quejas y Apelaciones".
		1	Se reemplazó el texto "reclamos y quejas" por "quejas y apelaciones"; y el texto "queja" por "queja o apelación".
		2	Se modificó el nombre del término "RECLAMO/QUEJA" a "QUEJA". Se incluyó el término " APELACIÓN ".
		3	Se excluyó el subtítulo 3.1. Se reestructuró todo el procedimiento 3 .
		4	Se modificó (actualizó) el código y nombre de los formatos .
09	2023-10-20	3	Se agregó el ítem 3.1.1 y su contenido. Se agregó el ítem 3.6.1 y su contenido. En 3.9.1 se reemplazó el texto "dispone la emisión del suplemento del documento correspondiente con los errores de digitación subsanados." por " <i>se procede a realizar un nuevo informe de ensayo y/o certificado de inspección completo haciendo referencia al documento que reemplaza.</i> " En 3.9.1.a, e ítem 4 "Instructivos" se actualizó el nombre del IT-ENS-02 a " <i>Elaboración de informes de ensayo</i> ". En 3.9.1.b, e ítem 4 "Instructivos" se actualizó el nombre del IT-INS-06 a " <i>Elaboración de certificación de inspección</i> ".

APROBACIÓN:

Elaborado por: Ing. Juan Astorga Salinas Responsable Gestión de la Calidad	Revisado por: Ing. Juan Astorga Salinas Responsable Gestión de la Calidad	Aprobado por: Ing. Carlos Bustos Balta Gerente General
--	---	--

DISTRIBUCIÓN:

GG/GC:	01	AT:	02	AIM:	03	AC:	04	
--------	----	-----	----	------	----	-----	----	--

	CONFIDENCIAL: Prohibido reproducir sin autorización de la Gerencia General	
--	--	--

	DOCUMENTO DEL SISTEMA DE LA CALIDAD	Código: P-SC-05
	PROCEDIMIENTO QUEJAS Y APELACIONES	Revisión: 09 Fecha: 20-10-2023 Página: 2 de 4

1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

Dar lineamientos para establecer las acciones para manejar las quejas y apelaciones recibidas de los clientes o de otras partes. Desde la recepción y registro de la queja o apelación hasta su absolución.

2. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

RAI	:	Responsable de Inspección y Muestreo
RGC	:	Responsable de Gestión de la Calidad
RAT	:	Responsable del Área Técnica / Responsable Técnico
RAC	:	Responsable de Atención al Cliente
QUEJA	:	Expresión de insatisfacción, diferente de la apelación, presentada por un cliente u otras partes relacionada con las actividades desarrolladas, para la que espera una respuesta (Adaptación de la Norma ISO/IEC 17000).
APELACIÓN:	:	Solicitud del proveedor del ítem para evaluación de la conformidad al organismo de evaluación de la conformidad de reconsiderar la decisión que tomó en relación a dicho ítem. (Adaptación de la Norma ISO/IEC 17000).

3. PROCEDIMIENTO

Responsable	N°	Actividad
RAC	1.	Recepciona (vía verbal, carta, telefónica, email, otros) y atiende la QUEJA Y/O APELACIÓN de los clientes u otras partes relacionadas (incluyendo los usuarios de los informes y/o certificados, tales como: entidades del estado, organismos reguladores, empresas privadas, personas naturales, etc.) sobre algún aspecto de los servicios brindados por CERTIPEZ . Registra la queja y/o apelación en F-QA-01 "Registro de Quejas y Apelaciones", asigna número correlativo seguido de los dos dígitos del año en curso, detalla la queja y/o apelación, firma y sella el registro. 1. De ser necesario y/o a solicitud del cliente o parte interesada, comunica acuse de recibo de la queja y/o apelación (ej.: mail); caso contrario la generación del registro F-QA-01 se asume como acuse de recibo, cuando esté firmado por el representante del cliente o parte interesada generador(a) de la queja y/o apelación y por RAC (se entrega copia de registro al cliente o parte interesada). 2. En caso la queja y/o apelación se derive de algún documento emitido, genera en F-QA-02 "Solicitud de verificación de documento emitido" asignando la misma numeración que en el "Registro de Quejas y Apelaciones", firma, sella y remite al Área respectiva. 3. Para realizar una solicitud de apelación el cliente deberá tener información técnica de soporte relacionada con el resultado del servicio. Bajo ninguna circunstancia la solicitud de apelación dará lugar a una acción discriminatoria. El cliente puede presentar su queja o apelación hasta 15 días después de haber concluido su servicio. El procedimiento se encuentra disponible para los clientes y partes interesadas.
	2.	Genera expediente, adjuntando al "Registro Quejas y Apelaciones" otros documentos (cartas, certificados, informes, etc.).
	3.	Verifica que la queja o apelación esté dentro del alcance del servicio brindado por CERTIPEZ, en caso la queja o apelación no corresponda al servicio brindado, remite carta al cliente u otras partes indicando y/o explicando el motivo de la no aceptación de la queja o apelación. En caso si corresponde al servicio brindado, notifica al cliente u otra informando que proporcionará la información necesaria para el tratamiento de la queja o apelación, y remite el expediente al RGC.
RGC	4.	Identifica el área involucrada con la queja o apelación y coordina con el responsable del área para el tratamiento correspondiente.

	DOCUMENTO DEL SISTEMA DE LA CALIDAD	Código: P-SC-05
	PROCEDIMIENTO QUEJAS Y APELACIONES	Revisión: 09 Fecha: 20-10-2023 Página: 3 de 4

Responsable	N°	Actividad
RGC y Responsable de Área	5.	RGC coordina con el Responsable del Área involucrada para realizar la investigación de la queja o apelación, según lo siguiente: 1. Realiza una investigación sobre el incidente, ésta nunca será responsabilidad del personal involucrado con el objeto de apelación o queja, si por el contrario dicho responsables se encuentran involucrados, quien asumirá la responsabilidad de iniciar la investigación será el Gerente General. 2. Realiza la trazabilidad del servicio, verificando los registros relacionados, y de ser el caso, entrevista al personal que realizó el servicio. 3. Determinar si procede o no la queja o apelación. 4. De acuerdo a las conclusiones, evalúan la implementación de acciones correctivas y/o preventivas, según lo indicado en el procedimiento P-SC-07.
RGC	6.	Registra los resultados y conclusiones de la investigación, si procede o no, y las acciones a realizar (de ser el caso) en el F-QA-01 "Registro de Quejas y Apelaciones". 1. En caso el RGC esté involucrado en la queja o apelación, esta acción será realizada por Gerencia.
	7.	Firma y sella F-QA-01 "Registro de Quejas y Apelaciones" y coordina con RAC para la emisión de carta de respuesta para el cliente (u otra parte) comunicando si procede o no la queja o apelación, las acciones a tomar y el plazo para su subsanación, de ser el caso. 1. El plazo para la subsanación se determinará según la naturaleza del servicio, teniendo un máximo de 20 días hábiles.
	8.	Remite el expediente a RAC.
RAC	8.	Recibe el expediente para su archivo correspondiente, genera y envía carta al cliente (u otras partes).
Responsable de Área	9.	Una vez determinada la conformidad de las acciones a realizar, continúa con los procedimientos pertinentes. 1. Si la queja o apelación es por error de digitación en el informe de ensayo, y/o certificado de inspección, se procede a realizar un nuevo informe de ensayo y/o certificado de inspección completo haciendo referencia al documento que reemplaza. a. Para el caso del RAT emite un nuevo informe según lo indicado en el IT-ENS-02 "Elaboración de Informes de Ensayo". b. Para el caso del RAI emite un nuevo certificado según lo indicado en el IT-INS-06 "Elaboración de Certificados de Inspección". 2. Si la queja está relacionada con los resultados de un informe de ensayo, realiza la trazabilidad del servicio y procede con la verificación de los resultados, según formato (F-QA-02). Luego, continúa según el procedimiento P-LAB-05 "Revisión de procesos y resultados analíticos". En todos los casos remite documentación generada a RAC.
RAC	10.	Recibe documentos de parte de Responsables de Área, comunica vía telefónica y/o e-mail al cliente o a otras partes, para la entrega de documentación respectiva y solución de la queja o apelación registrada. 1. En caso el cliente no esté conforme con la absolución de su queja o apelación, le puede convocar para las explicaciones técnicas de las conclusiones de la queja y/o remitir mayor información.
	11.	Entrega a cliente o a otras partes, documentos generados en el proceso de atención de la queja y/o apelación, archiva copia de los documentos con firma de recepción, finalizando así el proceso de tratamiento de la queja/apelación. 1. Si la queja fue presentada por las otras partes interesadas, notifica al cliente sobre los resultados de la queja y/o apelación, y que se emitirán nuevos resultados, de ser el caso.
RGC	12.	Dependiendo de la magnitud y/o frecuencia de las deficiencias ocurridas, coordina con las áreas involucradas las acciones correctivas a tomar según el procedimiento P-SC-07 "Acciones Preventivas y Correctivas".
	13.	Cada seis meses revisa los expedientes de reclamos y quejas y realiza las acciones pertinentes.

	DOCUMENTO DEL SISTEMA DE LA CALIDAD	Código: P-SC-05
	PROCEDIMIENTO QUEJAS Y APELACIONES	Revisión: 09 Fecha: 20-10-2023 Página: 4 de 4

4. REFERENCIAS

Procedimientos:

P-LAB-05	Revisión de procesos y resultados analíticos
P-SC-07	Acciones Preventivas y Correctivas

Instructivos:

IT-ENS-02	Elaboración de Informes de Ensayo
IT-INS-06	Elaboración de Certificados de Inspección

Formatos:

F-QA-01	Registro de Quejas y Apelaciones
F-QA-02	Solicitud de Verificación de Documento Emitido

Fin del procedimiento