



CERTEX LIMITADA

AREA

Administración

REVISIÓN

V.00

CÓDIGO

PRO-G-06

PROCEDIMIENTO PARA ATENCIÓN DE RECLAMOS Y APELACIONES

PROCEDIMIENTO PARA ATENCIÓN DE RECLAMOS Y APELACIONES

Datos	Elaborado	Revisado	Aprobado
Nombre	Marcelo Maltez E.	Carolina Orellana	Juan Henríquez I. Jacob Cabrera T.
Cargo	Asesor de Gestión Normativa	Jefa de Administración	Directores
Fecha	12-01-2020	00-00-2020	
Firma			



INDICE DE CONTENIDOS

1.	Objetivo	3
2.	Alcance	3
3.	Definiciones y Consideraciones	3
3.1	Definiciones	3
3.2	Consideraciones Generales	4
3.3	Consideraciones Normativas	4
4.	Procedimiento	4
4.1	Recepción de Reclamos y/o Apelaciones	5
4.2	Metodología de Reclamos	5
4.2.1	Análisis del Reclamo	5
4.2.2	Investigación del Reclamo	6
4.2.3	Respuesta del Reclamo	6
4.3	Metodología de Apelaciones	6
4.3.1	Investigación de la Apelación	6
4.3.2	Respuesta de la Apelación	7
4.4	Seguimiento del Reclamo y/o Apealción	7
4.5	Objetividad del Cierre del Reclamo y/o Apealción	8
5.	Responsabilidades	8
6.	Control Permanente	10
7.	Registros o Formularios	10
8.	Control de Cambios del Documento	10

1. OBJETIVO

El presente documento describe las acciones a seguir por CERTEX para atender los reclamos y/o apelaciones expresadas por los clientes u otras partes que se relacionan a la Organización, conforme los requisitos establecidos por la norma NCh-ISO 17020:2012.

2. ALCANCE

El presente procedimiento aplica para todo el personal del **Organismo de Inspección**, técnico y administrativo.

3. DEFINICIONES Y CONSIDERACIONES

3.1 Definiciones.

- **Acción Correctiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación no deseable.
- **Alta Dirección:** Persona o grupo de personas que dirigen y controlan al más alto nivel de una organización.
- **Apelación:** Solicitud del proveedor del ítem de inspección al Organismo de Inspección, de reconsiderar la decisión que tomó en relación con dicho ítem.
- **Conformidad:** Cumplimiento de un requisito.
- **Corrección:** Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.
- **Documento:** Información y su medio de soporte.
- **Esquema de Inspección:** Sistema de inspección al que se aplican los mismos requisitos especificados, reglas específicas y procedimientos.
- **Inspección:** Examen de un producto, proceso, servicio, o instalación o su diseño y determinación de su conformidad con requisitos específicos o, sobre la base del juicio profesional, con requisitos generales.
- **Manual de Calidad:** Documento que especifica el Sistema de gestión de Calidad de la organización.
- **No Conformidad:** Incumplimiento de un requisito.
- **Organismo de Inspección:** Organismo que realiza la inspección.
- **Procedimiento:** Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.
- **Proceso:** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

PROCEDIMIENTO PARA ATENCIÓN DE RECLAMOS Y APELACIONES

- **Reclamo:** Expresión de insatisfacción, diferente de apelación, presentada por una persona u organización a un *Organismo de Inspección*, relacionada con las actividades de dicho organismo, para la que se espera una respuesta.
- **Servicio:** Resultado de al menos una actividad realizada necesariamente en la interfaz entre el proveedor y el cliente, que generalmente es intangible.
- **Sistema de inspección:** Reglas, procedimientos y gestión para realizar la inspección.

3.2 Consideraciones Generales.

Para propósitos de este documento, se hacen las siguientes consideraciones:

- “**Organismo de Inspección**”: se refiere al organismo de inspección Certex Limitada”.
- “**Informe de Resultados**”: se refiere a los informes de inspección que emite el **Organismo de Inspección**.
- “**Servicios**”: para referir a los servicios de inspección que el **Organismo de Inspección** ofrece.
- “**Ítem**”: se refiere al elemento bajo inspección.

3.3 Consideraciones Normativas.

Las consideraciones se encuentran indicadas en la NCh-ISO 17020:2012 “Evaluación de la conformidad y requisitos para el funcionamiento de diferentes tipos de organismos que realizan la inspección”.

En la NCh-ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de Calidad Fundamentos y Vocabulario, también existen consideraciones asociadas.

4. PROCEDIMIENTO

La atención de *Reclamos y Apelaciones* por parte del cliente es un tema sumamente importante para el mantenimiento de los altos estándares de calidad exigidos por CERTEX. Cada Área involucrada, debe prestar su cooperación para la recepción, investigación y respuesta a un *Reclamo y/o Apelación* con el fin de solucionar eficientemente la situación.

Este procedimiento se encuentra disponible para la parte interesada que lo solicite en la página web de CERTEX, www.certex.cl. CERTEX se hace responsable de las decisiones a todos los niveles del proceso de tratamiento de un reclamo y/o apelación, desde la recepción hasta el seguimiento.

La gestión de los reclamos y/o apelaciones deberá seguir la siguiente metodología:

4.1 Recepción de Reclamos y/o Apelaciones.

Los reclamos y/o apelaciones pueden ser recibidas de manera verbal, por correo electrónico, escrito, por teléfono o desde la página web por cualquier cliente o por vía de cualquier colaborador de CERTEX (*Ejemplo: Área Técnica*), los cuales se registrarán internamente mediante el *FRM-G-15 "Registro Histórico de Reclamos y Apelaciones"*.

Todos los reclamos y/o apelaciones se direccionan al Encargado del *Sistema de Gestión de Calidad*, quién previo al conocimiento del Gerente General las procesa según el procedimiento.

Todo reclamo proveniente de un cliente o potencial cliente debe ser registrada y tramitada utilizando el *FRM-G-16 "Formato para Atención de Reclamos, Apelaciones y No Conformidades (Incluye Acciones Correctivas)"*, que se encuentra también disponible también en la página web de CERTEX

Al llenar la razón del reclamo o apelación es muy importante ser específico e incluir todo el detalle que solicite el documento para ello.

4.2 Metodología de Reclamos.

4.2.1 Análisis del Reclamo.

Una vez recepcionado el *Reclamo*, el Encargado del Sistema de Gestión de Calidad deberá comunicar o notificar al remitente que su *Reclamo* ha sido recibido y que se gestionará conforme al procedimiento para el trato de *Reclamos*. Además, se aprovechará para pedir más elementos de juicio que permita realizar una investigación más objetiva del *Reclamo*.

El Encargado del *Sistema de Gestión de Calidad*, determinará si el *Reclamo* emitido por el cliente procede, o si es únicamente un comentario sobre la apreciación del servicio entregado por CERTEX. En el caso que se determine como un *Reclamo*, CERTEX, le dará el seguimiento correspondiente.

En el caso de realizadas las averiguaciones adicionales pertinentes, se determine que no procede como una *Reclamo*, el Encargado del *Sistema de Gestión de Calidad* se comunicará con el remitente del *Reclamo*, mediante correo electrónico o resolución, para comunicarle la decisión, indicando las razones por las cuales no se gestionó el *Reclamo*, esto en un plazo no mayor a 15 días.

A continuación, se pueden dar las siguientes situaciones:

- Si el remitente del *Reclamo* está de acuerdo, el caso se cierra.
- Si el remitente del *Reclamo* no está de acuerdo, y presenta más argumentos que complementen su *Reclamo*, el caso será transferido al Gerente General, para su respectiva evaluación y disposiciones al respecto.

Cuando sea posible, el Encargado del *Sistema de Gestión de Calidad* deberá mantener informado al cliente sobre el avance del proceso de atención del *Reclamo*.

4.2.2 Investigación del Reclamo.

El Encargado del *Sistema de Gestión de Calidad* evaluará el *Reclamo* recibido con apoyo del Área Técnica y Gerente General, a lo que solicitará toda la información posible sobre la misma. Mediante reuniones con las personas del área involucrada y de ser posible con el cliente, se encontrará la mejor alternativa para dar la mejor solución posible.

Para realizar el análisis del *Reclamo*, se hará con el *FRM-G-16 "Formato para Atención de Reclamos, Apelaciones y No Conformidades (Incluye Acciones Correctivas)"*, donde se analizará el caso y se determinará las soluciones apropiadas y los resultados se guardarán en la carpeta correspondiente.

Las decisiones finales serán el resultado de un proceso realizado por una o varias personas que no hayan participado en la inspección que dio origen a la misma.

Los *Reclamos* de los clientes son tomados como **No Conformidades** en el *Sistema de Gestión de Calidad*, y deberán ser registrados a través del *FRM-G-15 "Formato para Atención de Reclamos, Apelaciones y No Conformidades (Incluye Acciones Correctivas)"*, registro que incluye el tipo de acción (*Correctiva / Preventiva*) que se llevará a cabo para cerrar la no conformidad según el *PRO-G-10 "Procedimiento para Gestión de No Conformidades y Acciones Correctivas"*.

4.2.3 Respuesta del Reclamo.

El Encargado del *Sistema de Gestión de Calidad*, o la persona encargada de la solución del *Reclamo*, le corresponde asegurarse que los *Reclamos* sean resueltos en un plazo no mayor a 15 días hábiles, contados a partir de la recepción del *Reclamo* emitido por parte del cliente. El Encargado del *Sistema de Gestión de Calidad* notificará al cliente mediante correo electrónico o resolución de los resultados del *Reclamo*.

4.3 Metodología de Apelaciones.

4.3.1 Investigación de la Apelación.

El Encargado del *Sistema de Gestión de Calidad* evaluará la *Apelación* recibida con apoyo del Gerente General y solicitará toda la información posible sobre la misma. Luego, mediante reuniones con las personas del área involucrada y de ser posible con el cliente, se encontrará la mejor alternativa y solución. Esta al igual que los reclamos, se debe registrar en el *FRM-G-15 "Registro Histórico de Reclamos y Apelaciones"*.

Para realizar el análisis de la *Apelación*, este debe ser ingresado con *FRM-G-16 "Formato para Atención de Reclamos, Apelaciones y No Conformidades (Incluye Acciones Correctivas)"*, donde posteriormente se analizará el caso y se determinarán las soluciones apropiadas y los resultados se guardarán en la carpeta correspondiente y haciendo el registro en *FRM-G-15 "Registro Histórico de Reclamos y Apelaciones"*.

PROCEDIMIENTO PARA ATENCIÓN DE RECLAMOS Y APELACIONES

Las decisiones finales serán el resultado de un proceso realizado por una o varias personas que no hayan participado en la inspección que dio origen a la misma.

Las *Apelaciones* de los clientes son tomadas como **No Conformidades** en el *Sistema de Gestión de Calidad*, y deberán ser registradas en el *FRM-G-16 "Formato para Atención de Reclamos, Apelaciones y No Conformidades (Incluye Acciones Correctivas)"*, registro que incluye el tipo de acción (*Preventiva / Correctiva*) que se llevará a cabo para cerrar la no conformidad según el *PRO-G-10 "Procedimiento para Gestión de No Conformidades y Acciones Correctivas"*.

Si el Encargado del *Sistema de Gestión de Calidad* al realizar el análisis de causa (es decir reunir y verificar toda la información necesaria para validar la *Apelación*) encuentra causales por las cuales haya que considerar si la *Apelación* no procede, este debe convocar al Gerente General y al personal involucrado del área afectada para resolver sobre la procedencia o no de la apelación.

4.3.2 Respuesta a la Apelación.

El Encargado del *Sistema de Gestión de Calidad*, o la persona encargada de la solución de la *Apelación*, le corresponde asegurarse que la misma sea resuelta en un plazo no mayor a 15 días hábiles, contados a partir de la recepción de la *Apelación* emitida por parte del cliente.

El Encargado del *Sistema de Gestión de Calidad* notificará al cliente mediante correo electrónico o resolución enviado por carta certificada los resultados de la misma a través del *FRM-G-17 "Formato de Carta de Resolución de Reclamos y/o Apelaciones"*.

4.4 Seguimiento del Reclamo y/o Apelación.

El proceso completo de un *Reclamo* o *Apelación* desde la recepción de la insatisfacción por parte del cliente hasta la definición de las acciones para solucionar el problema no durará más de 15 días hábiles, seguido de esto, se realizará una retroalimentación al cliente indicándole las acciones tomadas para su conocimiento mediante correo electrónico o resolución firmada por la Gerencia General. *FRM-G-17 "Formato de Carta de Resolución de Reclamos y/o Apelaciones"*.

Como parte del seguimiento de los *Reclamos* y *Apelaciones* los registros de las mismas serán revisados en la *Revisión por la Dirección*.

Finalmente, cerrado el *Reclamo* o *Apelación*, se solicitará al cliente responder una Encuesta mediante *FRM-G-18 "Encuesta de Satisfacción de Clientes"*, con el objetivo de conocer las percepciones del proceso y que sirva de retroalimentación para la mejora continua.

4.5 Objetividad del Cierre del Reclamo y/o Apelación.

La decisión que se presente del *Reclamo* o *Apelación* ante el cliente será tomada, revisada y/o aprobada por una o varias personas que no hayan participado en la actividad de inspección que dio origen al *Reclamo* o *Apelación* con el fin de no dar lugar a ninguna acción discriminatoria o que genere algún conflicto de interés entre los involucrados.

Para asegurar que no exista algún conflicto de intereses de un colaborador de CERTEX con algún cliente en particular y con el cual haya tenido alguna relación laboral, comercial o profesional de cualquier tipo, dispone que este funcionario no revisa, ni aprueba la resolución de un *Reclamo* o *Apelación* para ese cliente.

La información o documentación que el cliente dispuso a CERTEX, para efectos del *Reclamo* o *Apelación*, será mantenida bajo estricta confidencialidad. CERTEX, no permitirá, salvo si lo requiere la ley, que la información sea duplicada mediante cualquier medio, sin que esta sea aprobada previamente por escrito por el mismo cliente.

5. RESPONSABILIDADES

La responsabilidad para el cumplimiento de esta normativa, será compartida tanto por la alta Dirección de la Empresa, como por cada una de las Áreas de la Organización, conforme a las disposiciones que se detallan a continuación:

a) Directores, Gerencia General

- ✓ Asegurar la aplicación del presente documento y tomar decisiones en casos especiales no contemplado.
- ✓ Recibir cualquier tipo de *Reclamo*, *Apelación* o inconformidad de parte de los clientes de la Organización.
- ✓ Asignar la competencia adecuada de la gerencia idónea con la naturaleza del *Reclamo*, *Apelación* o Inconformidad presentada por el cliente.
- ✓ Establecer y aplicar las medidas correctivas necesarias y prevenir la reincidencia en el caso.

b) Jefe de Administración

- ✓ Revisar y analizar los *Reclamos*, *Apelaciones* o inconformidades que le competen a su Área de trabajo.
- ✓ Establecer y aplicar las medidas correctivas necesarias, además de prevenir la reincidencia en el caso.

c) Gerencia Técnica

- ✓ Aplicar el presente documento y tomar decisiones técnicas en casos especiales no contemplados.
- ✓ Revisar y analizar los *Reclamos, Apelaciones* o inconformidades que le competen a su Área de trabajo.
- ✓ Establecer y aplicar las medidas correctivas necesarias, además de prevenir la reincidencia en el caso.

d) Encargado del Sistema de Gestión de Calidad

- ✓ Aplicar el presente documento y tomar las decisiones administrativas y de control en los casos especiales no contemplados.
- ✓ Hacer seguimiento en la aplicación de las acciones correctivas y preventivas pertinentes a cada caso.
- ✓ Mantener actualizado el *Registro Histórico de los Reclamos y Apelaciones*.
- ✓ Recibir y hacer llegar a la *Alta Gerencia* de CERTEX todo *Reclamo, Apelación* e inconformidad por parte de los clientes.
- ✓ Aplicar las medidas correctivas y preventivas establecidas por la *Alta Gerencia* de CERTEX.
- ✓ Responsabilidad por el cumplimiento del presente procedimiento

e) Todas las Áreas de la Organización

- ✓ Cualquier persona de la organización que detecte alguna situación inusual descrita en este documento debe informar a la Gerencia correspondiente.
- ✓ Prestar asistencia y cooperación en el análisis e investigación de los *Reclamos y Apelaciones* según sea el caso.



PROCEDIMIENTO PARA ATENCIÓN DE RECLAMOS Y APELACIONES

6. CONTROL PERMANENTE

El Área de Administración a través del *Encargado del Sistema de Gestión*, se responsabilizará de efectuar controles de cumplimiento a este procedimiento, y en algunos casos con el apoyo de un Profesional Externo (Auditor), en base a las siguientes consideraciones:

- a) Revisión periódica de los documentos exigibles a las diferentes Área o Gerencias de CERTEX respecto de este procedimiento.
- b) Seguimiento al cumplimiento, a través del *Registro Histórico de Reclamos y Apelaciones*.
- c) Cuando algún aspecto o situación ocurrida no se ajusten a este procedimiento o a los requisitos definidos, se debe emprender el proceso de control de trabajo no conforme. Estas desviaciones deben ser reportadas con la debida justificación al Área o Gerencia correspondiente.
- d) Revisión trimestral de los documentos y registros normativos del *Sistema de Gestión de Calidad* correspondiente a este procedimiento con el propósito de actualizar, eliminar, agregar o digitalizar información.
- e) Contribuir al control y mejoramiento continuo del presente procedimiento.

7. REGISTROS o FORMULARIOS

Identificación	Código	Almacenamiento	Protección	Recuperación	Retención	Disposición
Registro Histórico de Reclamos y Apelaciones	FRM-G-15	Físico / Digital	Encargado del Sistema de Gestión	OneDrive Sharepoint	Permanente	Físico / Digital
Formato para Atención de Reclamos Apelaciones y No Conformidades (Incl. Acciones Correctivas)	FRM-G-16	Físico / Digital	Encargado del Sistema de Gestión	OneDrive Sharepoint	Permanente	Físico / Digital
Resolución de Reclamos y Apelaciones	FRM-G-17	Físico / Digital	Encargado del Sistema de Gestión	OneDrive Sharepoint	Permanente	Físico / Digital
Encuesta de Satisfacción de Clientes	FRM-G-18	Físico / Digital	Encargado del Sistema de Gestión	OneDrive Sharepoint	Permanente	Digital

8. CONTROL DE CAMBIOS DEL DOCUMENTO

Versión	Cambio en el Documento	Fecha