

	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO:	PR-CL-INSP-05
	QUEJA, APELACIÓN, FELICITACIONES Y SUGERENCIAS	VERSIÓN:	07
		FECHA:	02-09-2023
	SISTEMA DE GESTIÓN	PÁGINA	Página 1 de 3

1. Objetivo

Establecer el método para recibir, evaluar, investigar y resolver de manera oportuna e imparcial las quejas y apelaciones presentadas por clientes u otras partes interesadas respecto a las actividades de inspección realizadas por el Organismo de Inspección (OI).

2. Alcance

Este procedimiento aplica a todas las quejas y apelaciones recibidas por el OI relacionadas con sus servicios de inspección acreditados bajo la norma NCh-ISO/IEC 17020.

3. Definiciones

Queja: Expresión de insatisfacción (distinta de la apelación) presentada por cualquier persona u organización al OI, relacionada con las actividades de dicho organismo, para la cual se espera una respuesta

Apelación: Solicitud del cliente (u otra parte interesada) al OI para que reconsidere la decisión que ha tomado en relación con una actividad de inspección específica **Cliente:** Organización que recibe el servicio.

Satisfacción del cliente: Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido las expectativas de los clientes.

Encuesta al Cliente: Instrumento de evaluación que permite conocer y sondear la percepción del cliente en cuanto a su satisfacción con respecto a la empresa, sus productos y servicios.

Afectado (a): Autor de la apelación, quejas o sugerencias con causa o con ocasión de alguno de los servicios que presta Oin-inspección SpA. El afectado puede ser un cliente interno o externo, como así también otras partes que no posean un vínculo contractual.

Servicio al cliente: Interacción entre la organización y el cliente a lo largo del ciclo de vida de un producto o servicio.

Parte interesada: Persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por las decisiones o actividades.

OI: Organismo de Inspección.

	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO:	PR-CL-INSP-05
	QUEJA, APELACIÓN, FELICITACIONES Y SUGERENCIAS	VERSIÓN:	07
		FECHA:	02-09-2023
	SISTEMA DE GESTIÓN	PÁGINA	Página 2 de 3

4. Diagrama de flujo

No aplica

5. Descripción de actividades

5.1 Recepción y Registro

Cualquier queja o apelación puede ser presentada formalmente por escrito a través de los siguientes canales: Sitio web (OIN), carta, llamada telefónica, redes sociales, entrevista personal.

El Jefe Calidad (o el cargo que designen) es el encargado de recibirla y registrarla en el REG-QC-05 Registro de Control de Quejas y Apelaciones, asignándole un código único.

Acuse de recibo: En un plazo máximo de 3 días hábiles desde la recepción, se enviará un acuse de recibo formal al reclamante, informando que su solicitud ha sido ingresada y está en proceso de evaluación.

Oin-inspección SPA. deja claramente establecido que no se hará ningún tipo de discriminación a la empresa, la persona, la autoridad o cualquier otra entidad que realice un Queja, Apelación o Denuncia.

5.2 Validación y Análisis de Admisibilidad

El Jefe de Calidad debe verificar si la queja o apelación se relaciona directamente con las actividades de inspección de las que el OI es responsable.

Decisión de admisibilidad:

- ✓ Si procede, se notifica al afectado y se da inicio a la investigación.
- ✓ Si no procede se comunica formalmente al solicitante los motivos del rechazo y se cierra el caso.

5.3. Investigación y Principio de Imparcialidad

Las personas trabajadoras que investiguen y decidan la resolución no pueden haber estado involucradas en las actividades de inspección originarias de la queja o apelación.

Para garantizar la imparcialidad, la Gerencia General designará un Comité de Revisión Independiente (o una persona idónea no vinculada al caso, por ejemplo, un inspector de otra área técnica o el propio Jefe de Calidad si no participó en la inspección).

	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO:	PR-CL-INSP-05
	QUEJA, APELACIÓN, FELICITACIONES Y SUGERENCIAS	VERSIÓN:	07
		FECHA:	02-09-2023
	SISTEMA DE GESTIÓN	PÁGINA	Página 3 de 3

El encargado de la investigación recopilará todas las evidencias necesarias: informes de inspección, listas de chequeo, registros fotográficos, entrevistas con el personal involucrado, etc.

5.4 Decisión y Resolución

Una vez analizadas las evidencias, el investigador o Comité emitirá un informe con la resolución final.

Si la queja o apelación es fundada, el OI iniciará inmediatamente el PR-CL-INSP-13 Procedimiento de Acciones Correctivas y preventivas para subsanar la causa raíz del problema.

La decisión final debe ser revisada y aprobada por una jefatura que no haya participado en la inspección original.

5.6 Notificación del Cierre

La decisión final se comunicará formalmente por escrito al reclamante en un plazo no mayor a 20 días hábiles desde el acuse de recibo.

Para dar por finalizado el proceso de manera transparente, se enviará una notificación formal que indique el fin del proceso de queja/apelación.

5.7 Confidencialidad y No Discriminación

Toda la información tratada durante el proceso se mantendrá bajo estricta confidencialidad.

La presentación, investigación y decisión de las quejas o apelaciones no dará lugar a ninguna acción discriminatoria por parte del OI contra el reclamante

6. Registros asociados

Control de Quejas y Apelaciones REG-QC-05

Registro de Acciones Correctivas y Preventivas REG-AU-01

7. Documentos asociados

Norma NCh-ISO 17020:2012

DA-D22 versión vigente Criterios para la acreditación de organismos de inspección, según NCh ISO-17020:2012

Procedimiento Acciones Preventiva y Correctivas PR-CL-INSP-13