

1. OBJETIVO

Establecer la metodología para el tratamiento de las quejas y apelaciones que reciba ICOMCER, con motivo de sus operaciones, por parte de sus clientes y de otras partes interesadas, y las respectivas actividades asociadas a su investigación, análisis, solución y conclusiones.

2. ALCANCE

Este procedimiento cubre las instancias de recepción, evaluación, decisión, notificación del resultado, finalización del proceso, las acciones tomadas y su eficacia, correspondientes al tratamiento de las quejas y apelaciones.

3. DEFINICIONES Y TERMINOLOGÍA

Para la aplicación del presente procedimiento, se utilizan las siguientes definiciones:

3.1. **Queja (reclamo):** Corresponde a la expresión de insatisfacción manifestada por un cliente o parte interesada con motivo de la calidad del servicio prestado por ICOMCER. La queja puede ser presentada por medio escrito, correo electrónico, comunicación telefónica o verbal.

3.2. **Apelación:** Una apelación corresponde a la acción por parte del cliente, al no estar de acuerdo con la decisión tomada por ICOMCER, respecto de otorgar, ampliar, reducir, suspender o cancelar la certificación o inspección. La apelación puede ser formulada por medio escrito o a través de correo electrónico.

4. RESPONSABILIDADES

4.1 Gerente General: Es responsable proporcionar las facilidades necesarias para su investigación y tratamiento para finalmente junto al Comité de Imparcialidad; dar solución a las quejas y apelaciones que reciba ICOMCER.

4.2 Gerente de Operaciones: Es el responsable de gestionar el tratamiento de las quejas y apelaciones.

4.3 Encargado de Calidad: Es responsable de investigar la fuente de la queja o apelación que reciba ICOMCER, realizando el seguimiento correspondiente hasta la notificación del resultado y cierre de la queja determinada por el Comité de Imparcialidad y Gerente General.

4.4 Comité Imparcialidad; Los miembros del Comité de Imparcialidad son responsables de aplicar y hacer cumplir el presente procedimiento. Los miembros del Comité de Imparcialidad de forma imparcial, independiente, y libre de presiones financieras y comerciales, supervisa la implementación de las políticas y declaraciones del organismo de certificación para dar cumplimiento a los compromisos contraídos en este documento; interviene en los análisis y revisión realizados por el organismo frente a una queja o apelación de manera de sugerir y establecer los cursos de acción ante situaciones y/o actividades que comprometan la imagen de ICOMCER.

A través de la declaración y COMPROMISO IMPARCIALIDAD E INDEPENDENCIA SGC-FGC-006; los integrantes del comité establecen y declaran su independencia y/o relación directa o, pasada con el generador de la queja u apelación para validarlos frente al análisis a realizar.

6. METODOLOGÍA

| | Descripción | Responsable | Formulario |
|-------|--|-------------------------------------|--|
| 6.1. | Expresa la insatisfacción Este primer contacto es originado por la persona natural o jurídica a ICOMCER La presentación, investigación y decisión de la queja, reclamo o apelación no darán lugar a acciones discriminatorias contra quien la presente. | Cliente; persona natural o jurídica | Correo electrónico u otro medio |
| 6.2. | Una vez recibido un reclamo o apelación por parte del cliente, persona natural o jurídica, se le envía un mail con el acuse de recibo y se le solicita que registre todos los antecedentes que justifican el reclamo queja, o apelación Revisión y confirmación que el reclamo queja, reclamo o apelación está relacionada con los servicios de certificación de Icomcer. Informa al cliente la recepción de la queja o apelación y la intervención del Comité de Imparcialidad en la resolución. | Encargado de Calidad | Correo electrónico Registro SGC-FGC-005.01 Tratamiento de Quejas y Apelaciones |
| 6.2.1 | Cliente debe autorizar la intervención del Comité de Imparcialidad y sus miembros. Se informa que en el proceso de resolución de una queja o apelación, la revisión, apelación y aprobación (si corresponde) es efectuada por personal que no participaron durante el proceso de certificación del producto involucrado en la queja o apelación. | Encargado de Calidad | Correo electrónico |
| 6.3. | ¿Es suficiente información para tomar acción? Sí: se procede registra y notifica a la Gte. Operaciones y General No: se solicita más información, vía e-mail para argumentar inicio de queja, reclamo y apelación. Se informa en e siguiente Comité de Imparcialidad. | Encargado de Calidad | Correo electrónico Registro SFC-FGC.005.01 |
| 6.4. | Envía el registro a la Gerencia con la recepción del reclamo y con un breve análisis de este. Adjunta el formulario de Acción Correctiva y Preventiva. | Encargado de Calidad | Correo electrónico Registro SFC-FGC.014.01 |
| 6.5. | Cada Gerencia investiga las causas, define las acciones inmediatas y correctivas, se registra en el formulario. | Gerencia | Registro SFC-FGC.014.01 |
| 6.6. | Se convoca de forma extraordinaria al Comité de Imparcialidad para la revisión y aprobación (si corresponde) de las Acciones Correctivas o Preventivas propuestas (ver 6.5) De acuerdo al análisis de causas y acciones inmediatas y correctivas. | Gerente General o Operaciones. | Correo electrónico o firma en registro SFC-FGC.014.01 |
| 6.7. | Una vez aprobado la acción correctiva y analizado las | Gerente General | Correo electrónico |

TRATAMIENTO DE QUEJAS, RECLAMOS O APELACIONES

| | | | |
|------|--|--|-------------------------|
| | causas que originaron la Queja o Apelación, se decide comunicarlo a quien expresó la insatisfacción | | |
| 6.8. | En función de la decisión del Comité de Imparcialidad y la Gerencia, se notifica al cliente la decisión final respecto del reclamo, queja o apelación. | Encargado de Calidad o quien determine Gerente General | Correo electrónico |
| 6.9. | Cerrar el reclamo, queja o apelación, archivar y conservar todos los registros y formularios que evidencian y respaldan el tratamiento de las quejas y apelaciones | Encargado de Calidad | Registro SFC-FGC.014.01 |

