

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. REFERENCIAS

- Manual de Calidad del Sistema de Gestión de ICOMCER.
- Norma NCh-ISO 17065: 2013, Cláusula 7.13
- Norma NCh-ISO 17020:2012, Cláusula 7.5 y 7.6
- Norma NCh-ISO 17021-1:2015, Cláusula 9.7 y 9.8
- SGC-PGC-014: Procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas

4. 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.

5. 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 de Imparcialidad 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.

- 4.5 A través de la COMPROMISO IMPARCIALIDAD, código SGC-FGC-003.01 y CÓDIGO DE ÉTICA y DECLARACIÓN DE CONFLICTO DE INTERÉS código SGC-FGC-006.02 los colaboradores de ICOMCER que están directamente relacionados con la queja, reclamo y/o apelación o con el análisis de esta; declaran la relación que pudieron tener con un cliente a través de consultoría o haber sido parte del personal de éste. En estos casos ICOMCER establece que no estarán involucrados para revisar ni aprobar la resolución de una queja o una apelación para ese cliente durante los dos años siguientes a la terminación de la consultoría o el empleo.

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, o quien recepciona el reclamo.	Correo electrónico 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, o quien recepciona el reclamo.	Correo electrónico
6.3.	¿Es suficiente información para tomar acción? Si: 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, o quien recepciona el reclamo.	Correo electrónico 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, o quien recepciona el reclamo.	Correo electrónico SFC-FGC.014.01
6.5.	En reunión de Gerencia se presentan todos los antecedentes que han dado origen al reclamo y se definen los cursos de acción	Gerencia	SFC-FGC.014.01
6.6.	Se convoca de forma extraordinaria al Comité de Imparcialidad o a su Presidente para la presentación de antecedentes 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 causas que originaron la Queja o Apelación, se decide comunicarlo a quien expresó la insatisfacción	Gerente General	Correo electrónico
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	SFC-FGC.014.01

TRATAMIENTO DE QUEJAS, RECLAMOS O APELACIONES

6.10.	<p>Luego del cierre de la Queja o Apelación; se solicita a un miembro del Comité de Imparcialidad que realizar seguimiento para detectar si la solución dada fue suficiente; esta gestión queda registrada en el formulario SGC-FGC-005.01 con el objeto de confirmar que está satisfecho y que el problema no volvió a aparecer.</p> <p>Esta encuesta es realizada a los 30 días de la notificación al cliente y puede ser realizada telefónicamente.</p>	Miembro del Comité de Imparcialidad	SGC-FGC-005.01
-------	--	-------------------------------------	----------------

El flujo adjunto resume las actividades descritas.

