

OBJETIVO

Disponer de un proceso documentado para recibir, evaluar y tomar decisiones sobre las quejas y apelaciones

ALCANCE

Aplica a todas las quejas y apelaciones dirigidas al O.I., recibidas por los canales de comunicación formal, que pueden generarse producto de las actividades entre la parte interesada y el O.I.

DEFINICIONES

Queja: Expresión de insatisfacción, diferente de la apelación, presentada por una persona u organización a un organismo de Inspección; relacionada con las actividades de dicho organismo; para las que se espera una respuesta.

Apelación: Solicitud del proveedor del ítem de inspección del O.I. de reconsiderar la decisión que tomó en relación ha dicho ítem

Parte interesada: Persona o grupo que tiene un interés en el desempeño o éxito de una organización.

Se considera parte interesada a: Cliente.

DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- NCh-ISO 17020 Evaluación de La Conformidad. Requisitos para el funcionamiento de diferentes tipos de organismos que realizan la inspección.
- Criterios para la acreditación de organismos de inspección según NCh-ISO 17020:2012; DA-D22; Versión 07.

REGISTROS GENERADOS

Registro de quejas y apelaciones; código: RMS/RE-27

Solicitud de acciones correctivas y acciones preventivas; código: RMS/RE-04

Correos electrónicos, sin código

FLUJOGRAMA

- El flujograma describe todo el proceso para el tratamiento de una queja o apelación. El proceso está compuesto de varios sub procesos los cuales tiene diferentes responsables. El 1° responsable es la persona encargada del sub proceso, si el 1° responsable no estuviera disponible la responsabilidad es del 2° responsable.
- La decisión final con respecto la queja o apelación debe ser tomada revisada y aprobada, por una o varias personas que no hayan participado en las actividades de inspección.
- El tiempo para dar una conclusión de una queja o apelación: 15 a 30 días.
- La información para ingresar la queja o apelación se encuentra en la cotización.
- Las investigaciones y decisiones sobre la apelación deben ser imparciales y no discriminatorio, algunos ejemplos:
 - ✓ Ignorar o minimizar quejas de personas que ya han presentado otras quejas previamente ("otra vez el mismo quejoso...").
 - ✓ Desestimar o dilatar quejas o apelaciones si el cliente ya no tiene contrato activo con el organismo.
 - ✓ Dar trato preferencial a ciertos clientes por amistad, relaciones personales o convenios con empleados del organismo.
 - ✓ Atender más rápido quejas o apelaciones de clientes ubicados en zonas urbanas, y postergar las de zonas rurales o alejadas.
 - ✓ Atender primero quejas de servicios más costosos o de mayor prestigio, ignorando o postergando las de servicios más simples.
 - ✓ Tratar mejor o más rápido las quejas de grandes empresas, y dejar de lado las de pequeños clientes o particulares.
 - ✓ Rechazar una apelación porque la persona "no entiende" el proceso técnico, sin antes analizar el contenido de su reclamo.
- **Las quejas y/o apelaciones pueden hacer llegar a través de los siguientes medios:**
 - ✓ **A través de la página web www.asledchile.com**
 - ✓ **e-mail: gsepulveda1273@gmail.com**
 - ✓ **Teléfonos: +56 961620422 o al +56 936227192**
- El presente procedimiento está disponible para ser enviado por correo electrónico a toda parte interesada que así lo solicite o ingresando a nuestro sitio web.

