



Tratamiento de Quejas

Fecha de emisión: 25/07/2014

Edición 3 Revisión N° 1

PG-16-01

Página 1 de 3

CONTENIDO

1	OBJETIVO Y ALCANCE	2
2	DEFINICIONES	2
3	RESPONSABILIDADES	2
4	REFERENCIAS	2
5	METODOLOGÍA	2
6	PREVENCIÓN DE RIESGOS	3
7	REGISTROS	3
8	ANEXOS	3

Elaborado por: Jorge Muñoz C.
Ingeniero de Gestión de Calidad
Fecha: 12-08-2015

Revisado por: Rodrigo Pérez F.
Gerente Comercial
Fecha: 12-08-2015

Aprobado por: Renato Pérez B.
Gerente General
Fecha: 13-08-2015

	Tratamiento de Quejas	Fecha de emisión: 25/07/2014 Edición 3 Revisión N° 1 PG-16-01
		Página 2 de 3

1 OBJETIVO Y ALCANCE

Este procedimiento establece la recepción, evaluación y toma de decisión para tratar las quejas recibidas por STI, que tengan relación con las actividades de certificación o inspección, de modo que sean atendidas con prontitud y que las acciones correctivas tomadas, cuando corresponda, sean implantadas y se asegure su eficacia.

Este procedimiento se aplica a todos las quejas recibidas por el personal de STI, siempre y cuando el reclamante se identifique

2 DEFINICIONES

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

3 RESPONSABILIDADES

La Gerencia General, el Gerente Comercial, el Gerente de Operaciones y Gerente de Calidad tienen la responsabilidad de analizar cualquier queja y dar respuesta al reclamante.

El personal de STI tiene la responsabilidad de registrar las quejas que se reciben en la oficina y anotar las quejas presentadas durante y por la ejecución de las actividades de certificación o inspección, además debe informar a su superior de tales situaciones.

4 REFERENCIAS

MC-01-01 Manual del Sistema de Gestión de STI.
 PG-12-01 No Conformidades, Acciones Correctivas y Preventivas
 NCh-ISO 17065
 NCh-ISO 17020

5 METODOLOGÍA

5.1 Recepción y seguimiento

Todo el personal de STI debe documentar y comunicar cualquier **queja** recibida por parte de un cliente u otra parte. **Para documentar** las quejas se hará mediante hoja simple o **correo electrónico**, donde al menos se describa el problema, identifique al reclamante, la fecha y quien anotó la queja. Posteriormente será remitida **al Gerente de calidad para su análisis, registro y asignación al gerente de área que corresponde.**

Además el Gerente de Calidad realiza y registra el seguimiento de las quejas y de las acciones que se han tomado para resolverlas

5.2 El gerente de área que corresponde, cada vez que recibe una queja, confirma si está relacionada con el proceso de certificación o inspección del cual es responsable, iniciando las acciones correspondientes.

5.3 De este modo el gerente correspondiente, hará el análisis y validación del caso. Con esta información el Gerente de calidad comunicará al reclamante por correo electrónico o carta la

	Tratamiento de Quejas	Fecha de emisión: 25/07/2014 Edición 3 Revisión N° 1 PG-16-01
		Página 3 de 3

aceptación de la queja interpuesta y la conclusión del análisis primario. Documentando dicha queja en RC-16-01 “Análisis de causa de queja”.

5.4 El **Gerente de calidad**, es el responsable de reunir toda la información pertinente a la queja, para alcanzar una decisión acerca del problema detectado, asegurando que no se tome ninguna decisión discriminatoria.

Una vez confirmada **la validez de la queja**, el Gerente correspondiente determinará las causas que dieron origen **a ella**, implementará la corrección inmediata y las acciones correctivas apropiadas. **Este análisis** será registrado en el registro **RC-16-01 “Análisis de causa de quejas”**

El Gerente correspondiente **en conjunto con el Gerente de Calidad**, determinarán si dichas causas además ameritan aplicar el procedimiento para el tratamiento de una no conformidad **PG-12-01**, o implementar una acción de mejora.

5.5 Las personas responsables de tomar decisiones, de la revisión y aprobación acerca de dichas situaciones, serán las que no estén directamente relacionadas con la queja.

5.6 **Para asegurar la inexistencia de conflictos de interés al resolver la queja**, el Gerente correspondiente, se asegura que el personal que ha proporcionado consultoría a un cliente o ha sido empleado de un cliente o solicitante durante los dos años siguientes a la terminación de la consultoría o empleo, no participará en la revisión ni aprobación de la resolución de la queja de ese cliente.

5.7 Una vez resuelta la queja, **el Gerente de calidad** notificará formalmente al reclamante el progreso y/o resultado de su reclamo, **via correo electrónico o carta el resultado de las acciones tomadas. Siempre que sea posible.**

5.8 STI, iniciará las acciones posteriores necesarias para resolver cualquier queja que reciba, siempre que esté relacionada con las actividades de certificación o inspección

6 PREVENCIÓN DE RIESGOS

No aplican a este procedimiento

7 REGISTROS.

RC-16-01 “Análisis de causa de quejas”

RC-12-01 “Informe de No conformidad” **(si corresponde)**

8 ANEXOS

No hay para este procedimiento