

PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES

	Cargo	Fecha	Firma	Versión
Realizó	Responsable de Calidad	17/04/2023		01
Revisó	Gerente General	17/04/2023		
Aprobó	Gerente General	17/04/2023		

TABLA DE VERSIONES					
VERSION N°	FECHA	DESCRIPCION DEL CAMBIO	ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
01	17/04/2023	Creación del documento	Responsable de Calidad	Gerente General	Gerente General

INDICE

1.	Objetivos		4
2.	Alcance		4
3.	Referencias		4
4.	Definiciones		4
5.	Responsabilidades		4
6.	Desarrollo		4
7.	Registros		6
8.	Anexo		6

1. OBJETIVO

El presente documento establece el procedimiento para garantizar que toda queja o apelación será investigada y evaluada con total imparcialidad y confidencialidad, sin dar lugar a ningún tipo de discriminación dando respuesta de acuerdo con las decisiones tomadas por NDC.

2. ALCANCE

Este procedimiento es aplicable al área relacionada con la certificación de personas.

3. REFERENCIAS

Norma NCh-ISO 17024:2013

4. DEFINICIONES

QUEJA:

Expresión de insatisfacción, diferente de la apelación, presentada por una persona u organización con respecto a los trabajos de inspección realizados. Esta queja siempre debe tener respuesta. Queja es sinónimo de reclamo y servicio No conforme.

APELACIÓN:

Solicitud del proveedor del equipo inspeccionado, a la organización de inspección para que reconsidere la decisión que tomo en relación a dicho equipo.

5. RESPONSABILIDADES

Responsable de Calidad

- Es el responsable de recepcionar el reclamo o apelación, validarlo y recopilando toda la información necesaria y derivando el curso de la investigación al área respectiva.

Gerente General

- Es responsable de dar curso a acciones específicas orientadas a investigar el reclamo o apelación; y dar satisfacción al cliente tratando de solucionar éste dentro del plazo establecido, indicando por escrito todos los resultados de la investigación.
- Solicita al personal involucrado los antecedentes necesarios
- Designar a la o las personas encargadas de realizar la evaluación y toma de decisión del reclamo o apelación
- Tratar el reclamo o apelación con respuesta no satisfactoria y tomar una decisión sobre el mismo o designar el responsable de esta tarea

6. DESARROLLO

RECEPCION DE APELACIONES Y RECLAMOS

La apelación o queja deberá ser enviada por el cliente a través de la página web www.ndc.cl, quien utilizará el ítem “Sugerencias, reclamos & apelaciones” para ingresar su solicitud. El responsable de calidad transcribirá la información al formulario de registro de tratamiento de apelaciones y reclamos, adjuntando la evidencia ingresada por el apelante o reclamante. Una vez completado el formulario se derivará la solicitud al encargado del área respectiva.

NDC deberá recopilar la siguiente información inicial:

- Nombre del reclamante o apelante
- Empresa a que pertenece, si corresponde
- Descripción del reclamo o apelación
- Teléfono y/o correo de contacto

Cada apelación o reclamo que se reciba deberá ser identificada con un número correlativo que será indicado por el responsable de calidad. El responsable de calidad dará acuse de recibo de la apelación o reclamo, en un plazo máximo de 5 días hábiles.

El apelante dispone de hasta dos meses, para ingresar su solicitud, una vez finalizado el servicio por parte de NDC. Serán recepcionadas todas las apelaciones y reclamos sin discriminación alguna, de forma equitativa, siempre y cuando se encuentren dentro del plazo establecido.

Cualquier reclamo justificado sobre una persona certificada será tratado por el organismo de certificación y será presentado a la persona certificada en cuestión, resguardando en todo momento la confidencialidad respectiva de otra información complementaria.

El presente procedimiento se encontrará disponible en la página web de NDC a disposición de cualquier parte interesada.

VALIDACION DE APELACIONES Y RECLAMOS RECIBIDAS

El responsable de calidad validará que la apelación o reclamo corresponden al alcance de certificación de personas para las cuales NDC presta servicio y de las cuales es responsable.

En caso de que el reclamo o apelación no aplique a las actividades de NDC, el responsable de calidad comunica al reclamante o apelante, a través de correo electrónico, del “no aplica” respecto al reclamo o apelación recibido, explicando las razones, en un plazo no superior a 10 días corridos desde la recepción del reclamo o apelación.

EVALUACION Y TOMA DE DECISION DE APELACIONES Y RECLAMOS

El responsable de calidad en conjunto con el gerente general designará a la o las personas encargadas de realizar la evaluación y toma de decisión del reclamo o apelación, quien tendrá la misión de reunir, investigar, analizar y verificar toda la información necesaria para tratar el reclamo o apelación

NDC asegura que la(s) persona(s) designada(s) para este fin no hayan estado involucradas ni relacionadas con el reclamo o apelación en cuestión, y que actúan bajo los principios de confidencialidad e imparcialidad establecidos por la organización.

Durante el período de tratamiento del reclamo o apelación, la persona designada debe proporcionar información de avance al reclamante o apelante, sin transgredir aspectos de confidencialidad de los procesos, empresas y personas involucradas.

La o las personas asignadas para esta etapa deberán considerar los resultados de apelaciones similares anteriores para determinar qué acciones se deben tomar en respuesta a esta nueva apelación.

El plazo para dar respuesta al reclamante o apelante no debe ser superior a 30 días corridos desde que se recibe el reclamo o apelación. Toda decisión acerca del reclamo y apelación y de las acciones a seguir, será sin discriminación y es realizada, revisada, aprobada y comunicada formalmente vía correo electrónico, por personal que no haya estado involucrado ni relacionado con el objeto del reclamo o apelación.

NDC se responsabiliza por todas las decisiones a todos los niveles del proceso para el tratamiento de las apelaciones y reclamos.

En caso de que el resultado del reclamo o apelación no sea satisfactorio para el reclamante o apelante, éste podrá volver a presentarlo enviado un correo electrónico al gerente general de NDC, en un plazo no superior a los 15 días hábiles contados a partir de la notificación escrita de decisión del reclamo o apelación.

El gerente general o a quién este designe, deberá reunir, investigar, analizar y verificar toda la información necesaria para tratar el reclamo o apelación con respuesta no satisfactoria y tomar una decisión sobre el mismo. Velará y asegurará que la(s) persona(s) designada(s) para este fin no hayan estado involucradas ni relacionadas con el objeto del reclamo o apelación en cuestión, y que actúan bajo los principios de confidencialidad e imparcialidad establecidos por la Organización.

Toda respuesta será comunicada por carta enviada vía correo electrónico, en un plazo no superior a 30 días corridos desde que se recibe la solicitud de nuevo tratamiento del reclamo o apelación.

En caso de ser necesario, se activará el procedimiento de acciones preventivas y correctivas con el objeto de aplicar acciones apropiadas frente a las desviaciones.

El responsable de calidad, durante el mes de diciembre, elabora un informe con un resumen de los reclamos y apelaciones generados en el año a modo de hacer un seguimiento y analizar las acciones implementadas como consecuencia de este proceso.

7 REGISTROS

- Formulario de tratamiento de acciones correctivas y preventivas
- Formulario de tratamiento de quejas y apelaciones

8 ANEXOS

Sin anexos