

DGC-PGO-009

PROCEDIMIENTO PARA LA RESOLUCIÓN DE QUEJAS Y APELACIONES

DOCUMENTO CONTROLADO

DIVISION GESTION DE CALIDAD	Código: DGC-PGO-009	Versión: 9	N° de Páginas: 7	
	REVISADO POR:	APROBADO POR:		DESTINATARIO:
	Coordinador de Calidad	Gerente General		División Certificación, Ensayos e Inspección

1. ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN

- 1.1 Este procedimiento establece las acciones a seguir para la resolución de las quejas que hagan personas u organizaciones a INCEN, a causa de la prestación de los servicios de certificación de conformidad de productos, ejecución de ensayos e inspecciones.
- 1.2 Este procedimiento además establece las acciones a seguir para la resolución de apelaciones que hagan personas u organizaciones a INCEN, a causa de la prestación de los servicios de certificación de conformidad de productos y las inspecciones.

2. REFERENCIAS

2.1	DGC-MANUAL 1	Manual de la calidad para la certificación de productos.
2.2	DGC-MANUAL 2	Manual de la calidad para los laboratorios de ensayos
2.3	DGC-MANUAL 3	Manual de la calidad para las inspecciones.
2.4	DGC-PGO-007	Procedimiento para las acciones correctivas.
2.5	DGC-DG-003	Terminología relativa a la evaluación de la conformidad.
2.6	NCh-ISO17025.Of2017	Requisitos generales para la competencia de laboratorios de ensayos y calibración.
2.7	NCh-ISO 17065:2013	Evaluación de la conformidad- Requisitos para organismo que certifican productos, procesos y servicios.
2.8	NCh-ISO 17020-2012	Evaluación de la conformidad- Requisitos para el funcionamiento de diferentes tipos de organismos que realizan la inspección.
2.9	DA-D07	Criterios Generales para acreditación de laboratorios de ensayo y calibración, según NCh-ISO 17025.Of 2005
2.10	DA-D22	Criterios para la acreditación de organismos de inspección según NCh-ISO 17020:2012.

3. RESPONSABILIDADES

- 3.1 Los Jefes de División Certificación, Ensayos, inspección y Coordinador de Calidad son los responsables de velar por la aplicación de este procedimiento y por la resolución de las quejas
- 3.2 La responsabilidad de velar por el procedimiento referente a las apelaciones es del Jefe de División Certificación e Inspección. En ausencia del Coordinador de Calidad los Jefes de división asumen esta responsabilidad en sus respectivas divisiones.

4. DEFINICIONES

- 4.1 **Afectado (a):** autor de la queja con causa o con ocasión de alguno de los servicios que presta INCEN. El afectado puede ser un cliente interno o externo, como así también otras partes que no posean un vínculo contractual.
- 4.2 **No conformidad:** incumplimiento de un requisito especificado.
- 4.3 **Queja:** expresión de insatisfacción, diferente de la apelación, presentada por una persona u organización a un organismo de evaluación de la conformidad o a un organismo de acreditación, relacionada con las actividades de dicho organismo, para la que se espera una respuesta.
- 4.4 **Apelación:** solicitud del Cliente del objeto de evaluación de la conformidad al organismo de evaluación de la conformidad o al organismo de acreditación, de reconsiderar la decisión que tomó en relación con dicho objeto.

5. SIGLAS

- 5.1 **DGC:** División Gestión de Calidad
- 5.2 **FOR:** Formulario
- 5.3 **DCE:** División de Certificación
- 5.4 **PGO:** Procedimiento General Operativo
- 5.5 **NCh:** Norma Chilena

6. PROCEDIMIENTO

6.1 Queja

- 6.1.1 La persona o representante de la organización que desee reclamar por los servicios o cualquier aspectos de éstos a INCEN, lo puede realizar por escrito, verbal o por correo, presentando los antecedentes y/o evidencias objetivas atinentes a la causa de su reclamo.
- 6.1.2 En primera instancia todos las quejas deberían ser registrados por el propio afectado o representante de la organización afectada, si éste se encuentra en las dependencias de INCEN, lo debe realizar en el formulario DGC-FOR-022 "Formulario para las quejas" que está disponible en la recepción de la empresa. En caso de imposibilidad o no deseo por parte del autor de la queja en hacer por escrito dicha queja, el funcionario que recibe la queja deberá registrarlo en el formulario indicado.
- 6.1.3 En caso que la queja se envíe a través de la pagina web, vía email o carta el funcionario que recibe la queja deberá hacerlos llegar al coordinador de calidad para luego ser derivado al jefe de división correspondiente, y así comenzar su tratamiento, además se debe completar el formulario DGC-FOR-022 "Formulario para las quejas" y adjuntar una copia de la queja recibida.
- 6.1.4 En caso que el afectado no se encuentre en las dependencias de INCEN, y se comunique telefónicamente, el funcionario que recibe la llamada deberá indicar que lo recomendable es que la queja lo haga por escrito preferentemente vía email. Si el afectado no desea hacerlo llegar por escrito, el funcionario deberá registrarlo en el formulario de quejas. Este punto también aplica para cualquier funcionario de INCEN que este desempeñando labores en terreno.
- 6.1.5 Todas las quejas independientemente de cómo se registren, se deberá dar acuso de recibo por parte de Coordinador de Calidad al afectado. Todos los antecedentes involucrados del proceso de la queja, se mantendrán en una carpeta, la cual estará debidamente identificada, controlado y actualizada.
- 6.1.6 Cualquier parte interesada puede solicitar una descripción del proceso para el tratamiento de quejas y apelaciones. Esto se evidencia enviando el procedimiento vía correo electrónico o impreso si el solicitante está en INCEN.

6.2 Análisis de la Queja

- 6.2.1 Se dará inicio al tratamiento de quejas, a más tardar dentro de los próximos 3 días hábiles después de recibido éste, lo cual deberá quedar registrado en el formulario DGC-FOR-022 "Formulario para las quejas".
- 6.2.2 El Jefe de División Certificación, Ensayos o Inspección, dependiendo al área que este dirigida la queja, lo analiza en base a todos los antecedentes y/o evidencias. Para esto se podrá entrevistar con la persona que formula la queja y con el personal que tenga relación con el evento.
- 6.2.3 Recibida la queja, la división encargada, reunirá y verificará toda la información disponible y necesaria para analizar y validar, es decir si aplica o no. Dentro de los 5 días hábiles siguientes, de validar la queja, se comunicará vía carta o correo electrónico, la decisión a la persona que formula la queja.

6.3 Resolución

- 6.3.1 La decisión que resuelve la queja se debe tomar, revisar y aprobar por personas que no estén involucradas en las actividades de ensayo, inspección o certificación relacionadas con la queja.

6.3.2 Una vez analizadas las causas de la queja, se determina si se trata de un problema generado por INCEN. Cualquiera sea la resolución de la queja se registra en el formulario DGC-FOR-022 "Formulario para los quejas".

6.4 **Respuesta**

6.4.1 Cualquiera sea la resolución, se informará al afectado o representante de la organización de lo resuelto o del avance de la resolución, a más tardar 10 días hábiles después de recibido y validado la queja. En caso que se informe respecto a un avance, se indicará la fecha estimada del término de la resolución, la cual no superará los 15 días hábiles después de recibido la queja.

6.5 **Acciones para resolver el reclamo**

6.5.1 La división encargada del procesamiento emprenderá acciones para resolver el reclamo por medio de una acción correctiva en caso que la responsabilidad sea por parte de INCEN, para tal efecto se utilizará el formulario "DGC-FOR-019 Formulario para las acciones correctivas".

6.6 **Apelación**

6.6.1 La persona o representante de la organización que desee apelar, lo deberá realizar por escrito, presentando los antecedentes y/o evidencias objetivas atinentes a la causa de su apelación.

6.6.2 Todos los antecedentes deben ser registrados por el propio afectado o representante de la organización afectada, si éste se encuentra en las dependencias de INCEN, lo debe realizar en el formulario DGC-FOR-023 "Formulario para las apelaciones" que está disponible en la recepción de la empresa.

6.6.3 El Coordinador de Calidad debe dar el acuse de recibo de una apelación formal, a través de un correo electrónico a quien realizó la apelación.

6.6.4 Todos las apelaciones independientemente de cómo se registren y todos los antecedentes involucrados del proceso de la apelación, se mantendrán en una carpeta, la cual estará debidamente identificada, controlada y actualizada.

6.7 Análisis de la apelación

- 6.7.1 Se dará inicio al tratamiento de la apelación, a más tardar dentro de los próximos 3 días hábiles después de recibido éste, lo cual deberá quedar registrado en el formulario DGC-FOR-023 "Formulario para los apelaciones".
- 6.7.2 El Jefe de División Certificación o Inspección o a quienes estos designen, analizan la apelación en base a todos los antecedentes y/o evidencias. Para esto se podrá entrevistar con la persona que formula la apelación y con el personal que tenga relación con el evento.
- 6.7.3 Una vez validada o declarado admisible la apelación, la División encargada iniciará la investigación correspondiente e informará el plazo en el cual será comunicado el resultado de la investigación. Los plazos de investigación dependerán de la complejidad de cada apelación.

6.8 Resolución

- 6.8.1 La decisión que resuelve apelación se debe tomar, revisar y aprobar por el personal que no esté involucrada en las actividades de certificación o inspección relacionada con la apelación.
- 6.8.2 Una vez analizadas las causas de la apelación, se determina si:
 - a) La apelación no ha lugar. El juicio emitido por INCEN es correcto y se encuentra técnicamente fundamentado.
 - b) La apelación ha lugar. El juicio emitido por INCEN es incorrecto, se encuentra fundamentado en forma deficiente y/o en forma incompleta.
 - c) La apelación ha lugar y es a causa de una no conformidad

6.9 Acciones para resolver las apelaciones

- 6.9.1 El organismo de certificación o de inspección emprenderá acciones para resolver la apelación por medio de una acción correctiva en caso que la responsabilidad sea por parte de INCEN, para tal efecto se utilizará el formulario "DGC-FOR-019 Formulario para las acciones correctivas".

6.10 Respuesta

- 6.10.1 Cualquiera sea la resolución, se informará al afectado o representante de la organización de lo resuelto o del avance de la resolución, a más tardar 10 días hábiles después de recibido la apelación. En caso que se informe respecto a un avance, se indicará la fecha estimada del término de la resolución, la cual no superará los 15 días hábiles después de recibido la apelación.

6.11 Condiciones generales del Organismo de inspección

- 6.11.1 Cuando se reciba una queja, se debe confirmar si está relacionada con las actividades de inspección de las que es responsable, si no es así, se deja establecido en el campo "Análisis de la queja", si se es responsable, se da curso al proceso de queja y se trata.
- 6.11.2 La división de inspección es responsable de todas las decisiones a todos los niveles del proceso de tratamiento de quejas y apelaciones.
- 6.11.3 La división de inspección se compromete a que las investigaciones y decisiones relativas a las apelaciones no darán lugar en ningún caso a una acción discriminatoria.

6.12 Condiciones generales del Organismo de Certificación

- 6.12.1 Cuando se reciba una queja o apelación, se debe confirmar si está relacionada con las actividades de certificación de las que el organismo es responsable, si no es así, se deja establecido en el campo "Análisis de la queja o apelación", si se es responsable, se da curso al proceso y se trata.
- 6.12.2 El organismo de certificación para asegurar que no existe conflictos de interés, no seleccionará a personal de la división para tratar una queja o apelación en la cual se haya visto involucrado con el demandante dentro de un periodo de dos años.
- 6.12.3 El organismo de certificación debe emprender las apelaciones posteriores necesarias para resolver las quejas y apelación.
- 6.12.4 La división de certificación es responsable de todas las decisiones a todos los niveles del proceso de tratamiento de quejas y apelaciones.

7. REGISTROS

- 7.1 DGC-FOR-022 Formulario para las quejas.
- 7.2 DGC-FOR-023 Formulario para las apelaciones.
- 7.3 DGC-FOR-019 Formulario para las acciones correctivas.

8. ANEXOS

- 8.1 No aplica.

9. CONTROL DE CAMBIOS

- 9.1 Cambios incluidos en esta versión respecto a la anterior

FECHA	REVISIÓN	CLÁUSULA/ PÁGINA	MODIFICACIÓN
23-06-2021	Rev.9	6.2.3/pag.4; y 6.7.3/pag.6	<ul style="list-style-type: none"> • Se agrega proceso para la validación de la queja y/o apelación.