

### **Etapas para el Tratamiento y Solución de la Queja o Apelación:**

- a) En el formulario del Anexo A: QIC -PGACP-04-FRM 01 “Tratamiento de Quejas y Apelaciones”, se registran todas las etapas y acciones que involucra el proceso para su tratamiento y solución.
- b) Recepción: Las quejas pueden ser presentada por medio escrito, correo electrónico, telefónico o verbal, mientras que las apelaciones solamente pueden ser formulada por medio escrito o correo electrónico.
- c) Las queja o apelación que sea recibida por cualquiera de los medios indicados en el párrafo b) precedente, debe ser registrada por la persona que la recibió, utilizando el formulario QIC -PGACP-04-FRM 01 (ítems 1, 2 y 3), notificando del hecho al Gerente Técnico y al Encargado de la Calidad.
- d) El Encargado de la Calidad, realizara el ingreso y enumeración, utilizando el número correlativo dentro del año calendario: Q-0X-20XX para las quejas y A-0X-20XX para las apelaciones, comenzando en 01 para cada año calendario. Ej.: Q-01-2020.
- e) El Gerente Técnico con el Encargado de la Calidad, deben validar la queja o apelación, a fin de confirmar si efectivamente tiene relación con las actividades de inspección que han sido realizadas al cliente en cuestión.
- f) El resultado de la validación, debe ser informando por el Encargado de la Calidad al cliente, indicando el acuso recibo y de su aceptación o no (fundamentando los motivos en el caso de ser rechazada), a través del envío de una carta o correo electrónico (registrado en el ítem 4 del formulario), dentro de un plazo máximo de 5 días hábiles para la notificar al cliente.
- g) Si la queja o apelación es aceptada, se procede a su investigación, para determinar el resultado y conclusiones que serán informadas al cliente o parte interesada, y también para establecer las acciones correctivas o preventivas a implementar (según corresponda). Toda esta información, debe ser registrada en los Ítem 5, 6 y 7 del formulario QIC -PGQAP-03-FRM 01.
- h) El plazo máximo para el tratamiento de la queja o apelación, no debe superar los 10 días hábiles, en caso contrario se debe informar al cliente, respecto del tiempo adicional requerido y el nuevo plazo para poder informar las acciones tomadas y el resultado final.
- i) En el caso de requerir por parte del mandante de la apelación, antecedentes adicionales o complementarios a los originalmente presentados para su respaldo, el Gerente Técnico deberá solicitar tal requerimiento por escrito, indicando para su recepción un plazo máximo de 5 días hábiles, en caso contrario se debe informar que el plazo para la solución final, se extiende en función del retraso con que se reciba la información que ha sido solicitada.
- j) La decisión que resuelve la queja o apelación, debe ser tomada, revisada y aprobada por una(s) persona(s) que no estén involucradas directamente en las actividades de la inspección, que dieron origen a la queja o apelación en curso.

k) En caso que sea necesario adoptar acciones correctivas o preventivas, el Encargado de la Calidad, deben aplicar el Procedimiento QIC -PGACP-04 “Tratamiento de Acciones Correctivas y Preventivas”, indicando en el formulario el número correlativo que corresponda a la acción correctiva o preventiva.

l) Se debe notificar al emisor, respecto del resultado, las acciones tomadas y la finalización del proceso de la queja o apelación, a través del envío de una carta o correo electrónico, completando el ítem 8 del formulario.

m) Finalmente se debe registrar el cierre del proceso del tratamiento de la queja o apelación, completando el ítem 9 del formulario, por parte del Encargado de la Calidad. El cierre se debe realiza una vez que el emisor, manifieste su conformidad respecto de la solución planteada por el O.I. (la cual puede ser por escrito o por correo electrónico).

n) En la notificación respecto del resultado y la solución implementada, se debe indicar que, en el caso de no recibir una respuesta por parte del mandante en un plazo de 10 días hábiles, el O.I. asume la completa satisfacción de la contraparte por la solución implementada.

o) El Encargado de la Calidad, debe archivar y conservar todos los registros y formularios que evidencian y respaldan el tratamiento, solución y cierre de las quejas y apelaciones.

---

QUALITY

**Formulario QIC -PGQAP-03-FRM 01, “Tratamiento de Quejas y Apelaciones”.**

**“TRATAMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES”**

QIC -PGQAP-03-FRM 01, Rev. 01, 03/12/2020

<b>FORMULARIO TRATAMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES</b>							Nº: Q-0X-20XX Nº: A-0X-20XX	
AREA		QUEJA		APELACION		FECHA RECEPCIÓN		
<b>1. DATOS DEL EMISOR</b>								
Empresa				Responsable			Cargo	
Dirección				Teléfono		E-mail		
Fuente de Rx	Carta		E-mail		Teléfono		Verbal	
<b>2. DESCRIPCIÓN DE LA QUEJA O APELACIÓN:</b>								
<b>3. DOCUMENTOS ASOCIADOS / JUSTIFICACIÓN:</b>								
<b>4. VALIDACIÓN</b>	SI		NO		Comunicación al cliente:	(indicar el medio y la fecha)		
<b>5. EVALUACIÓN:</b>								
Fecha				Responsable				
<b>6. ACCIONES</b>	Correctiva			Preventiva		AC / P Nº:		
Fecha Implementación				Responsable				
<b>7. RESULTADOS Y CONCLUSIONES:</b>								
Fecha				Responsable				
<b>8. DECISIÓN Y NOTIFICACIÓN AL CLIENTE:</b>								
Medio				Fecha		Responsable		
<b>9. CIERRE DEL PROCESO:</b>								
Fecha				Responsable				