

	<b>Procedimiento de Manejo de Quejas, Reclamos y Apelaciones</b>	<b>Identificación: QRA-001</b>
		<b>Revisión: 02</b>
		<b>Inicio de vigencia: 10-12-2020</b>

## Procedimiento de Manejo de Quejas y Apelaciones

### QRA-001

REGISTRO DE APROBACIÓN Y ENMIENDAS								
Ver	Elaboración		Descripción	Revisión		Aprobación		Firma
	Nombre	Fecha		Nombre	Fecha	Nombre	Fecha	
1	Ginia Troncoso	02-07-2017	Primera Versión QRA-001	Magno Gaete	16-07-2017	Camilo Jiménez	30-07-2017	
2	Ginia Troncoso	23-07-2018	Mejora del procedimiento	Magno Gaete	30-07-2018	Camilo Jiménez	01-08-2018	
3	Ginia Troncoso	04-12-2020	Se agrega un medio para realizar la queja	Felipe Mardones	07-12-2020	Camilo Jiménez	10-12-2020	
4								

	<b>Procedimiento de Manejo de Quejas, Reclamos y Apelaciones</b>	<b>Identificación:</b> QRA-001
		<b>Revisión:</b> 02
		<b>Inicio de vigencia:</b> 10-12-2020

1	Objetivo.....	2	Página   1
2	Alcance .....	2	
3	Definiciones y Abreviaturas.....	2	
4	Responsabilidades.....	3	
5	Desarrollo .....	4	
5.1	Recepción de Quejas, Reclamos y Apelaciones. ....	4	
5.2	Tratamiento y Seguimiento de las Quejas, Reclamos y Apelaciones.....	5	
5.2.1	Apelaciones. ....	5	
5.2.2	Reclamos y/o Quejas.....	6	
5.2.3	Apelaciones/Reclamos/Quejas que no Generen NC.....	6	
5.2.4	Apelaciones/Reclamos/Quejas que Generen NC.....	6	
5.3	Reportes y Mantenimiento de Registros. ....	7	
6	Documentos Relacionados.....	7	
	Anexos.....	8	
	Anexo 1.....	8	

	<b>Procedimiento de Manejo de Quejas, Reclamos y Apelaciones</b>	<b>Identificación:</b> QRA-001
		<b>Revisión:</b> 02
		<b>Inicio de vigencia:</b> 10-12-2020

## 1 Objetivo

Establecer la metodología para la recepción, evaluación y seguimiento de las posibles quejas, reclamos, y apelaciones que pudiera recibir **FISAM SpA.**, a partir de ahora **FISAM**, por alguna de sus actividades de Medición, Inspección y Verificación.

Página | 2

## 2 Alcance

Este procedimiento es aplicable a las quejas, y apelaciones recibidas por clientes, proveedores, personal u otras partes interesadas que estén relacionados con los servicios de Medición, Inspección y Verificación que brinda el Área de Inspección Ambiental de **FISAM**.

En este documento se trata la parte vinculada a la recepción, evaluación y seguimiento de quejas, y apelaciones. Las no conformidades y acciones derivadas de la recepción de apelaciones y quejas se tratan en las PAC-001: Acciones correctivas y PAP-001: Acciones Preventivas.

## 3 Definiciones y Abreviaturas

**Apelación:** Solicitud del proveedor del ítem de inspección al Organismo de Inspección, de reconsiderar la decisión que tomó en relación con dicho ítem.

**Correcciones:** Actividades que se llevan adelante para corregir un desvío puntual, sin considerar análisis de causas o desvíos potenciales.

**No conformidad (NC):** No satisfacción de un requisito especificado.

**Queja:** Expresión de insatisfacción, diferente de la apelación, presentada por una persona u Organización, hecha a una organización con respecto a sus servicios o al propio proceso de tratamiento de las quejas, para la que se espera una respuesta o resolución explícita o implícita. Descontento vinculado directamente a los productos o servicios prestados por el Organismo de Inspección. Tiene lugar, cuando el cliente ha hecho algún tipo de compromiso con la Organización de Inspección, es decir, Reclamo es cuando se tiene derecho a exigir algo.

	<b>Procedimiento de Manejo de Quejas, Reclamos y Apelaciones</b>	<b>Identificación:</b> QRA-001
		<b>Revisión:</b> 02
		<b>Inicio de vigencia:</b> 10-12-2020

**AC:** Acciones correctivas.

**AI:** Acciones inmediatas.

**GG:** Gerente General.

**IR:** Inspector Responsable de la Inspección.

**M&I&V:** Medición, Inspección y Verificación.

**RC:** Responsable de la calidad.

Página | 3

## 4 Responsabilidades

### Gerente General:

Responsable de:

- Que se defina si la apelación/queja es aceptada o no, de no ser aceptada deberá dar respuesta de esto al interesado, y si es aceptada debe empezar el proceso de tratamiento de la queja/apelación.
- Que se revise la respuesta de las apelaciones/quejas.
- Que se apruebe el cierre de las apelaciones/quejas.
- Que se recopile información sobre la apelación.
- Que se defina si la apelación es aceptada o no.

### Responsable de la Calidad:

Responsable de:

- Que se anote en el “**Registro de Apelaciones/Quejas**” (Ver Anexo 1) las apelaciones/quejas aceptadas.
- Que se recopile información sobre las apelaciones/ quejas.
- Que se evalúe si las apelaciones/ quejas requieren la generación de una NC.
- Que se Realice el seguimiento de las apelaciones/ quejas.
- Que se dé respuesta en tiempo y forma a las apelaciones/ quejas.

	<b>Procedimiento de Manejo de Quejas, Reclamos y Apelaciones</b>	<b>Identificación:</b> QRA-001
		<b>Revisión:</b> 02
		<b>Inicio de vigencia:</b> 10-12-2020

**Inspector Responsable de la Inspección:**

Responsable de:

- Que se modifique los informes de M&I&V en caso de ser necesario.
- Que se dé respuesta en tiempo y forma a las apelaciones/ quejas ligadas al punto anterior.

Página | 4

## 5 Desarrollo

### 5.1 Recepción de Quejas, Reclamos y Apelaciones.

Las apelaciones/quejas pueden llegar a través de los siguientes medios:

- A través de la página web [www.fisametfa.cl](http://www.fisametfa.cl), en sección "CONTACTO"
- e-mail: [contacto@fisametfa.cl](mailto:contacto@fisametfa.cl)
- Teléfono: +56 9 95412832 - +56 9 99125961

El presente procedimiento está disponible para ser enviado a toda persona que así lo solicite.

Las apelaciones/quejas vinculadas al Área de Inspección Ambiental de **FISAM** pueden ser atendidas por el GG, RC y/o el IR, quienes deberán dejar plasmada la apelación/queja en el "Registro de Apelaciones/Quejas".

Se deberán dejar asentados los siguientes datos que permitirán realizar un correcto seguimiento de la apelación/queja:

- Fecha de recepción de la apelación/queja.
- Datos de quién realiza la apelación/queja (Nombre y Apellido, Razón Social, Dirección, teléfono, email u otra forma de contacto).
- Datos de quien recibe la apelación/queja (Nombre y Apellido, Cargo y Lugar).
- Descripción de la apelación/queja (conteniendo la mayor cantidad de datos posibles).
- Código del proyecto ligado a la apelación/queja.

	<b>Procedimiento de Manejo de Quejas, Reclamos y Apelaciones</b>	<b>Identificación:</b> QRA-001
		<b>Revisión:</b> 02
		<b>Inicio de vigencia:</b> 10-12-2020

Para facilitar el seguimiento de las apelaciones/quejas se utiliza el archivo electrónico con el código ARQ-001 “**Registro de Apelaciones/Quejas**”.

En un plazo no mayor a 72 horas el GG, RC o IR deberá contactarse con quien realiza la apelación/queja, para informarle que la misma está siendo tratada.

Página | 5

Si una queja/apelación no tiene relación con la actividad de inspección del OI esta será respondida por el GG como No Acogida y será cerrada.

Será requisito primordial que la investigación y decisiones relativas a una apelación/queja no debe dar lugar a ninguna acción discriminatoria.

## 5.2 Tratamiento y Seguimiento de las Quejas, Reclamos y Apelaciones.

### 5.2.1 Apelaciones.

El GG, RC, y/u otro Inspector Ambiental es el responsable de que se revise, recopile y/o solicite al cliente y al personal involucrado todos los antecedentes necesarios para llevar a cabo un adecuado análisis.

Dicho proceso se completa en el “**Registro de Apelaciones/Quejas**” definiendo el ítem *Resolución* si se realizarán AI, AC y/o se generarán acciones de NC.

En la decisión adoptada para resolver una apelación, no intervendrá personal que se encuentre directamente involucrado en los temas objeto de la apelación.

De ser aceptada la apelación y corresponder la modificación del Certificado, Informe o alguno de los documentos del proceso, se modifican el o los documentos respectivos según el procedimiento establecido para **M&I&V**.

Finalmente, el GG comunica al cliente la resolución vía correo electrónico.

Para los efectos de cualquier tipo de apelación y según corresponda, se pueden requerir, entre otras actividades las siguientes:

- Reuniones entre el Cliente y **FISAM**.

	<b>Procedimiento de Manejo de Quejas, Reclamos y Apelaciones</b>	<b>Identificación:</b> QRA-001
		<b>Revisión:</b> 02
		<b>Inicio de vigencia:</b> 10-12-2020

- Contratación de expertos independientes a la organización apelante y **FISAM**, para resolver situaciones específicas y relevantes.

En la decisión adoptada para resolver una queja, deberá revisarse por el GG y probarse por el GG y el RC, además no intervendrá personal que se encuentre directamente involucrado en los temas objeto de la queja.

Página | 6

### 5.2.2 Quejas.

El GG, RC, y/u otro Inspector Ambiental es el responsable de que se revise, recopile y/o solicite al cliente y al personal involucrado todos los antecedentes necesarios para llevar a cabo un adecuado análisis.

Dicho proceso se completa en el “**Registro de Apelaciones/Quejas**” definiendo el ítem *Resolución* si se realizarán AI, AC y/o se generarán acciones de NC.

El GG involucra a las personas que considere necesarias para realizar un análisis preliminar del reclamo y/o queja, y así definir la necesidad o no de generar NC internas si correspondiera.

En la decisión adoptada para resolver una queja, deberá revisarse por el GG y probarse por el GG y el RC, además no intervendrá personal que se encuentre directamente involucrado en los temas objeto de la queja.

### 5.2.3 Apelaciones/Reclamos/Quejas que no Generen NC.

En caso de que la apelación/queja se resuelva sin la necesidad de generar una NC del GG, se procederá de la siguiente manera:

- En el ítem *Resolución* del ARQ-001, se describen las AI o AC tomadas en caso de que corresponda.
- Se informan dichas acciones al interesado.
- Se da por cerrada la apelación/reclamo/queja. El cierre debe estar generado por el GG.

### 5.2.4 Apelaciones/ Quejas que Generen NC.

	<b>Procedimiento de Manejo de Quejas, Reclamos y Apelaciones</b>	<b>Identificación: QRA-001</b>
		<b>Revisión: 02</b>
		<b>Inicio de vigencia: 10-12-2020</b>

En caso de que la apelación/queja derive en una NC la misma se registra en el ítem *Resolución* del ARQ-001y se procederá según el procedimiento de Gestión de No Conformidades del documento de Acciones Correctivas (PAC-001). Se colocará además como origen de la NC el código del proyecto ligado a la apelación/reclamo/queja para facilitar su trazabilidad.

Página | 7

Las apelaciones/quejas que hayan generado NC deben ser cerradas dentro de los 30 días de recibidas las mismas. En el caso de que las acciones a implementar sean de compleja aplicación, se informará a quien realizó la queja/apelación la justificación y fecha programada para su efectiva resolución.

Una vez que se implementan las acciones se continúa por un lado con los pasos correspondientes al Reporte de NC y por otro lado se cierra la queja/apelación en los ítems *Estado* y *Fecha Estado* del ARQ-001.

Una vez cerrada la NC, el GG informará a los interesados.

### 5.3 Reportes y Mantenimiento de Registros.

Todos los documentos y registros vinculados a la queja/registro/apelación se archivan en la oficina de **FISAM**, por un lapso de 2 años.

Los registros de apelaciones/reclamos/quejas sólo están disponibles para el GG, RC, IR, debiendo el resto del personal estar autorizado por el GG para consultarlos.

Los registros anotados y plasmados en el “**Registro de Apelaciones/Quejas**” deben ser tratados bajo confidencialidad.

## 6 Documentos Relacionados

- Procedimiento Auditoría interna
- Procedimiento de Acciones Correctivas.



## Anexos

### Anexo 1

#### Registro de Apelaciones/Quejas.

(ARQ-001) Registro de Apelaciones/Reclamos/Quejas														
Nº	Fecha Recepción	Nombre y Apellido (Reclamo)	Razón Social	Dirección	Teléfono	E-mail / Otro Medio	Nombre y Apellido (Recepción)	Cargo	Lugar	Descripción	Codigo Proyecto	Resolución	Estado	Fecha Estado
1														
2														
3														
4														
5														
6														
7														
8														
9														
10														