



SISTEMA DE GESTIÓN DE  
CALIDAD

**PROCEDIMIENTO DE  
QUEJAS Y APELACIONES**

Versión: 1  
Fecha: Junio 2019  
Código: POI 7.5.1  
Página 1 de 5

Elaboró: Claudio Cifuentes

Revisó: Mario Montenegro

Aprobó: Mario Montenegro

# PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

## PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES

Versión: 1  
Fecha: Junio 2019  
Código: POI 7.5.1  
Página 2 de 5

Elaboró: Claudio Cifuentes

Revisó: Mario Montenegro

Aprobó: Mario Montenegro

### 1 OBJETO

El propósito del presente documento es el de establecer las pautas para tratar las quejas o reclamos presentados por clientes o terceras partes sobre las actividades de inspección.

### 2 ALCANCES

Será de aplicación a todas las quejas y reclamos que se reciban en Astecend SpA.

### 3 RESPONSABILIDADES

Es responsabilidad del personal de Astecend SpA recibir las quejas de clientes y de otras partes interesadas y canalizarlas a través del Director del SGC, así como realizar la determinación de la causa raíz de la no conformidad que genera la queja y tomar las acciones correctivas correspondientes.

Gerente General y Técnico: Tomar acciones oportunas frente a los diferentes reclamos o quejas que realicen los clientes y partes interesadas.

### 4 PROCEDIMIENTO

#### 4.1 DEFINICIONES

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

**Apelación:** Solicitud del proveedor del ítem de inspección al organismo de inspección de reconsiderar la decisión que tomo en relación con dicho ítem.

#### 4.2 QUEJAS

##### 4.2.1 CRITICIDAD DE LA QUEJA O APELACION:

**Alta:** Son los inconvenientes, problemas y fallas que se le presentan a un cliente en la entrega propiamente tal del servicio de inspección, como lo son la insatisfacción general respecto a la calidad del servicio, la calidad del informe, otras.



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

## PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES

Versión: 1  
Fecha: Junio 2019  
Código: POI 7.5.1  
Página 3 de 5

Elaboró: Claudio Cifuentes

Revisó: Mario Montenegro

Aprobó: Mario Montenegro

**Medio:** Inconvenientes y fallas que se le generan a un cliente por una tardía realización del servicio de inspección o bien tardía entrega de un informe respectivo.

**Bajo:** Son los inconvenientes que se le generan a un cliente, causados por una facturación no consecuente con las condiciones de la Orden de Compra.

### 4.2.2 INGRESO DE LA QUEJA O APELACION

Las quejas o apelaciones de cliente o terceras partes serán formalizados por escrito y recepcionadas por cualquier persona de Astecend SpA, quien derivará al Director del SG vía mail para su registro y gestión interna.

**Astecend SpA** pone a disposición de los clientes o terceras partes las siguientes vías para la comunicación de quejas o apelaciones.

- Página Web: [www.Astecend.cl](http://www.Astecend.cl), mediante la comunicación vía email de contacto podrá dirigir su reclamo al correo [m.montenegro@astecend.cl](mailto:m.montenegro@astecend.cl)
- Teléfono al número: +56 944 146 867. Toda reclamación por teléfono debe registrarse en el formulario **FO 7.5.1/00/01 Atención reclamo de clientes**.

### 4.2.3 COMUNICACIÓN DE LA QUEJA O APELACION

Cuando Astecend SpA recibe una queja o apelación, debe confirmar si está relacionada con las actividades de inspección de las que es responsable y en ese caso, debe tratarlas. Cuando se reciba una queja o apelación, ésta debe ser respondida, independientemente de si debe tratarla o no.

La Dirección del SGC de Astecend SpA analiza la situación y en conjunto con el área involucrada (Gerente Técnico, Inspectores y Gerencia General), solicitando acciones inmediatas para la contención del problema.

### 4.2.4 TRATAMIENTO DE LA QUEJA O APELACION

El área responsable del proceso donde se genera la queja o apelación es responsable de efectuar en conjunto con el Director del SGC el análisis de la causa raíz y de la toma de acciones correctivas

COPIA CONTROLADA N° 1 DISTRIBUCIÓN: SGC

FECHA: 25/05/2021

(Verificar el número de versión vigente antes de utilizar)

 <p>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</p>	<p><b>PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES</b></p>	<p>Versión: 1  Fecha: Junio 2019  Código: POI 7.5.1  Página 4 de 5</p>
<p>Elaboró: Claudio Cifuentes</p>	<p>Revisó: Mario Montenegro</p>	<p>Aprobó: Mario Montenegro</p>

suministrando la evidencia de la aplicación de las mismas hasta que se cierre por parte de la Gerencia Técnica o General.

#### 4.2.5 RESPUESTA AL CLIENTE

La Dirección del SG es responsable de entregar una respuesta al cliente (vía mail o telefónica) en un plazo máximo de 2 días hábiles desde la recepción del mismo.

De ser necesario se planificarán:

- Reuniones entre el cliente y Astecend SpA.
- Recurrir a expertos o asesores externos.

En cualquiera de los casos, la Gerencia informa por escrito, vía mail, reuniones, etc. cualquiera de estas vías al cliente sobre el resultado de la decisión, respaldando la decisión:

Si la queja es procedente Astecend SpA debe dejar por escrito cuáles serán los pasos que se deben seguir, entre los cuales pueden estar: Realizar nuevamente el servicio de inspección y en consecuencia un nuevo informe.

#### 4.2.6 CIERRE DE LA QUEJA

El Director del SG mantiene permanente comunicación con el cliente para solicitar antecedentes adicionales que permitan determinar las causas del reclamo. Si el contacto es vía telefónica o presencial, este debe quedar consignado como evidencia en el **FO 7.5.1/00/01 Atención reclamo de clientes**.

Las áreas responsables deben determinar la solución que se implementara para evitar la repetición de las situaciones que ocasionaron el reclamo.

Una vez solucionada el reclamo del cliente, la Gerencia General o Técnica, finaliza el proceso y se procede a guardar los registros con el propósito de llevar un control estadístico de este aspecto.

#### 4.3 CONFIDENCIALIDAD

Toda la documentación e información relacionada con una queja o apelación será tratada por Astecend SpA con absoluta confidencialidad.



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

**PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES**

Versión: 1  
Fecha: Junio 2019  
Código: POI 7.5.1  
Página 5 de 5

Elaboró: Claudio Cifuentes

Revisó: Mario Montenegro

Aprobó: Mario Montenegro

**5 REGISTROS**

- FO 7.5.1/00/01 Atención reclamo de clientes.

**6 CONTROL DE EDICIONES**

Edición	Fecha	Modificaciones /Requisito Normativo	Responsable
01	Junio 2019	Edición Inicial	Director del SGC