



Puerto Montt

## SISTEMA DE GESTION

### PROCEDIMIENTO DE RECLAMOS O QUEJAS Y APELACIONES

Código: P-SGC-08  
Vigencia: noviembre, 2013  
Versión: 10  
Modificado: febrero, 2022  
Página 1 de 5

# PROCEDIMIENTO RECLAMOS O QUEJAS Y APELACIONES

**DOCUMENTO CONTROLADO.**

Copia N° 1 de 8

*Este documento es propiedad exclusiva de CONEMI SPA. y no puede ser reproducido, total o parcialmente, ni facilitado a terceros sin la autorización expresa de CONEMI SPA.*

**ELABORADO POR**  
Encargado de calidad

**REVISADO POR:**  
Gerente Técnico/ Encargado de la Calidad

**APROBADO POR:**  
Gerente General:



Puerto Montt

## SISTEMA DE GESTION

### PROCEDIMIENTO DE RECLAMOS O QUEJAS Y APELACIONES

Código: P-SGC-08  
Vigencia: noviembre, 2013  
Versión: 10  
Modificado: febrero, 2022  
Página 2 de 5

#### INDICE

1.0 OBJETIVO.....	3
2.0 ALCANCE.....	3
4.0 REFERENCIAS .....	3
5.0 TERMINOLOGÍA.....	3
6.0 ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO.....	3
7.0 REGISTROS .....	5
8.0 ANEXOS.....	5
9.0 TABLA DE CONTROL DE CAMBIOS .....	5

ELABORADO POR  
Encargado de calidad

REVISADO POR:  
Gerente Técnico/ Encargado de la Calidad

APROBADO POR:  
Gerente General:



Puerto Montt

## SISTEMA DE GESTION

### PROCEDIMIENTO DE RECLAMOS O QUEJAS Y APELACIONES

Código: P-SGC-08  
Vigencia: noviembre, 2013  
Versión: 10  
Modificado: febrero, 2022  
Página 3 de 5

#### 1.0 OBJETIVO.

Describir pasos a seguir, en caso de haber reclamos o quejas, recepcionados en la organización, y aspectos sobre las apelaciones.

#### 2.0 ALCANCE.

Aplicar este procedimiento a todos los reclamos o quejas de clientes u otras partes, como así también en el caso de apelaciones.

#### 3.0 RESPONSABILIDADES.

El Gerente Técnico y/o Encargado de la Calidad son los responsables de: Registro, evaluación estadística y respuesta de las quejas o reclamos y apelaciones, presentación de estos en la revisión por la dirección.

Personal de CONEMI: apoyo durante la evaluación del tratamiento de las quejas o reclamo y de las apelaciones

#### 4.0 REFERENCIAS

NCh-ISO 17020: 2012

NCh-ISO 9001-2015

DA-D22 v04

#### 5.0 TERMINOLOGÍA.

- Reclamo o 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 tomó en relación con el aspecto técnico con dicho ítem.

#### 6.0 ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO.

##### 6.1 Recepción:

La recepción de un reclamo o queja, o apelación puede ser realizada por cualquier persona que trabaje en CONEMI, esta información la debe hacer llegar lo más pronto posible al Gerente Técnico y/o el Encargado de la Calidad para su gestión en un plazo máximo de 24 horas hábiles. Siempre que sea posible, el organismo de inspección debe acusar recibo de la queja o apelación, para esto se pondrá en contacto con el cliente a través de cualquier vía (telefónica, mail,

ELABORADO POR  
Encargado de calidad

REVISADO POR:  
Gerente Técnico/ Encargado de la Calidad

APROBADO POR:  
Gerente General:

personalmente, etc.) en un plazo máximo de 24 horas hábiles desde recepcionada la queja o apelación.

### 6.2 Validación:

En esta etapa se debe confirmar si la queja o reclamo, o apelación está relacionado con las actividades de inspección de las que es responsable y, en ese caso, se debe tratar. En esta etapa se debe reunir y verificar toda la información necesaria para validar la queja o apelación, en un plazo máximo de 48 horas hábiles desde recepcionada la queja o apelación. Si la queja o apelación da a lugar se sigue con el siguiente paso; si no da a lugar se le comunica al cliente esta información en forma objetiva, en un plazo máximo de 24 horas hábiles desde recepcionada la queja o apelación.

### 6.3 Investigación del reclamo o apelación:

Se debe levantar la información para las quejas o reclamo, o apelación para de esta forma tomar las acciones más adecuadas para resolver esta situación.

### 6.4 Acciones:

Una vez que se tienen todos los antecedentes, se debe determinar la o las causas de la ocurrencia de la queja o reclamo, o apelación, y sobre estas generar las acciones más adecuadas para eliminar la causa y prevenir su repetición; además de generar las correcciones si las hubiera. La decisión que se comunicará a quien presente la queja o reclamo, o apelación debe tomarse, o revisarse y aprobarse por una o varias personas que no hayan participado en las actividades de inspección que dieron origen a la queja o apelación, de acuerdo a lo descrito en el procedimiento de acciones correctivas (P-SGC-03)

### 6.5 Registro:

En el registro de quejas o reclamos y apelaciones se debe dejar constancia de las quejas o reclamos, o apelaciones y de las acciones tomadas para resolverlas, además del seguimiento a las mismas de manera de asegurarse si fueron las adecuadas.

### 6.6 Notificación:

Se notificará formalmente la finalización del proceso de tratamiento de la queja o apelación a quien la presente, a través de un mail con todos los antecedentes o en forma personal.

Este procedimiento debe estar disponible para cualquier parte interesada que lo solicite.

El organismo de inspección es responsable de todas las decisiones a todos los niveles del proceso de tratamiento de las quejas y apelaciones.

Las investigaciones y decisiones relativas a las apelaciones no darán lugar a ninguna acción discriminatoria por parte de Conemi.

ELABORADO POR  
Encargado de calidad



REVISADO POR:  
Gerente Técnico/ Encargado de la Calidad



APROBADO POR:  
Gerente General:





Puerto Montt

## SISTEMA DE GESTION

### PROCEDIMIENTO DE RECLAMOS O QUEJAS Y APELACIONES

Código: P-SGC-08  
Vigencia: noviembre, 2013  
Versión: 10  
Modificado: febrero, 2022  
Página 5 de 5

## 7.0 REGISTROS

**R-SGC-05:** Registro de reclamos o quejas y apelaciones

## 8.0 ANEXOS

Registro de reclamos o quejas y apelaciones

## 9.0 TABLA DE CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Cambio realizado	Páginas	Versión vigente
03	21/08/2017	<b>En numeral se incorpora 3.0</b>  <b>El Gerente Técnico/ Encargado de la Calidad es el responsable de:</b>  <b>las quejas o reclamos y apelaciones</b>  <b>y de las apelaciones</b>	Pág. 3	04
03	21/08/2017	En numeral 4.o se agregan las referencias: <b>NCh-ISO 17020: 2012</b> <b>NCh-ISO 9001-2015</b> <b>DA-D22 v04</b>	Pág. 4	04
04	noviembre 2017	Se realiza una revisión completa del documento, no encontrándose observaciones o desviaciones.	Todo el texto	05
05	noviembre, 2018	Se realiza una revisión completa del documento, no encontrándose observaciones o desviaciones.	Todo el Texto	06
06	septiembre, 2019	Cambio de logo	Todo el Texto	07
07	noviembre, 2020	Se revisa todo el documento	Todo el texto	08
08	junio, 2021	Se indican los plazos en que se debe responder y se indica que las acciones correctivas a tomar deben realizarse de acuerdo con lo descrito en el procedimiento de acciones correctivas (P-SGC-03)	Pág. 3,4	09
09	febrero, 2022	Se revisa todo el documento	Todo el Texto	10

ELABORADO POR  
Encargado de calidad

REVISADO POR:  
Gerente Técnico/ Encargado de la Calidad

APROBADO POR:  
Gerente General: