

CONTROL	NOMBRE	CARGO	FIRMA
<b>ELABORÓ:</b>	Paulo Marchant Henríquez	Profesional Responsable de Lab. Eléctrico. Gerente de Calidad	
<b>REVISÓ:</b>	Nelson Armijo Soto	Profesional Responsable de Organismo Certificación Área Combustibles	
<b>APROBÓ:</b>	Mabel Peralta Veas	Gerente General	
<b>LOCALIZACION DE DOCUMENTO:</b>		<b>FÍSICO</b>	<b>DIGITAL</b>
		<b>X</b>	<b>X</b>

**DOCUMENTO CONTROLADO**

El siguiente documento corresponde y es parte integral del Sistema de Gestión del Organismo de Certificación de Laboratorio CERTIGAS-CERTELEC Ltda., queda expresamente prohibido su reproducción parcial o total, modificación y distribución sin autorización de Laboratorio CERTIGAS-CERTELEC Ltda. Los Documentos emitidos por el Organismo de Certificación de Laboratorio CERTIGAS-CERTELEC Ltda. al personal interno y externos (según se solicite) son de carácter vigente; las copias quedan almacenadas en el sistema para el personal que solicite dicho documento. La documentación compartida es expresa para el personal interno, se restringe la distribución de cualquier tipo al personal externo a la organización.

**TABLA DE MODIFICACIONES**

<b>Versión 6</b>				
<b>Fecha</b>	<b>Descripción de modificación</b>	<b>Página</b>	<b>Revisado por</b>	<b>Aprobado por</b>
2015.10.05	Se modifica el punto 1 “objeto y campo de aplicación”		Marco Espinoza Jaime Peñailillo	Jaime Peñailillo
	Se modifica el punto 2 “Resumen del proceso”		Marco Espinoza Jaime Peñailillo	Jaime Peñailillo
	Se cambia punto 3 a punto 4. El punto 3 pasa a llamarse “DEFINICIONES”		Marco Espinoza Jaime Peñailillo	Jaime Peñailillo
	Se modifica el punto 4 “RESPONSABILIDADES”		Marco Espinoza Jaime Peñailillo	Jaime Peñailillo
	Se modifica el subpunto 5.1 “ <u>Recepción, y registro de la queja y/o apelación.</u> ”		Marco Espinoza Jaime Peñailillo	Jaime Peñailillo
	Se modifica el subpunto 5.2 “ <u>Análisis de la queja y/o apelación y acuse de recibo.</u> ”		Marco Espinoza Jaime Peñailillo	Jaime Peñailillo
	Se modifica el subpunto 5.3 “ <u>Recopilación de antecedentes</u> ”		Marco Espinoza Jaime Peñailillo	Jaime Peñailillo
	Se modifica el subpunto 5.4 “ <u>Revisión, aprobación y resolución la queja.</u> ”		Marco Espinoza Jaime Peñailillo	Jaime Peñailillo
	Se crea el subpunto 5.5 “Revisión, aprobación y resolución de la apelación.”		Marco Espinoza Jaime Peñailillo	Jaime Peñailillo
	Se crea el subpunto 5.6 “ <u>Acciones posteriores a la resolución de la queja o apelación.</u> ”		Marco Espinoza Jaime Peñailillo	Jaime Peñailillo
	El punto 6 se llamara REFERENCIAS y el punto 7 ANEXOS		Marco Espinoza Jaime Peñailillo	Jaime Peñailillo
<b>Versión 7</b>				
<b>Fecha</b>	<b>Descripción de modificación</b>	<b>Preparado por</b>	<b>Revisado por</b>	<b>Aprobado por</b>
2016.07.22	Se elimina de todos los documentos la marca “Laboratorios Certelec M.R. y su correspondiente logo, el cual se indica : Causa: Acción preventiva Nº 001 - 2016 	Hugo Ortiz S.	Jaime Peñailillo C.	Jaime Peñailillo C.
2017.09.28	Modifica en Portada el Cargo de Gerente General, asumido por Mabel Peralta Veas.	Hugo Ortiz S.	Mabel Peralta V	Mabel Peralta V

Versión 9				
Fecha	Descripción de modificación	Preparado por	Revisado por	Aprobado por
2019.02.15	Se modifica el punto 1 "objeto y campo de aplicación" Punto 4.0 responsabilidades	Paulo Marchant H	Jaime Peñailillo C.	Mabel Peralta V.
Versión 10				
Fecha	Descripción de modificación	Preparado por	Revisado por	Aprobado por
2019.04.12	Acción correctiva N° 5, informe INN 4171-0014-19. Se modifica y complementa punto 5.6, indicando a él o los responsables de dar finalizada una queja/apelación ante el cliente.	Paulo Marchant H.	Jaime Peñailillo C.	Mabel Peralta V.

Versión	Fecha	Descripción de modificación	Elaboró	Revisó	Aprobó
11	2021.10.19	Se modifican formato, cambio de logo y se incorpora la distribución digital. 	Paulo Marchant	Nelson Armijo	Mabel Peralta
12	2023.12.21	De acuerdo a NC3 de informe 2023-0953 de INN, se modifica punto 5.1 indicando el acuse de recibo de la apelación y/o queja	Paulo Marchant	Nelson Armijo	Mabel Peralta
13	2024.03.27	Se modifica numeral 2, viñeta 6 "Notificación formal al cliente, una vez resuelta la queja y/o apelación"	Paulo Marchant	Nelson Armijo	Mabel Peralta

## 1. OBJETIVO Y CAMPO DE APLICACIÓN.

El objetivo del presente documento es establecer un procedimiento para la gestión de quejas y apelaciones, con respecto a los servicios de certificación, desde la presentación de ésta hasta la recepción de la respuesta final entregada por Laboratorio CERTIGAS-CERTELEC Ltda.

## 2. RESUMEN DEL PROCESO.

La secuencia de actividades para el tratamiento de las quejas y/o apelaciones es la siguiente:

- Recepción y registro de la queja y/o apelación
- Análisis de la queja y/o apelación y acuse de recibo.
- Recopilación de antecedentes
- Revisión, aprobación y resolución de la queja.
- Revisión, aprobación y resolución de la apelación.
- Notificación formal al cliente, una vez resuelta la queja y/o apelación
- Acciones posteriores a la resolución de la queja o apelación.

## 3 DEFINICIONES

**Queja:** expresión de insatisfacción, presentada por una persona u organización responsable a Certigas Certelec, con respecto a sus actividades, para la cual se espera respuesta.

**Apelación:** Solicitud presentada por un cliente a Certigas, de reconsideración de una decisión desfavorable tomada por dicho Organismo en su contra.

## 4 RESPONSABILIDADES.

### 4.1 Del Profesional Responsable:

- a) Difundir a los clientes el presente procedimiento.
- b) Brindar la atención necesaria a cada queja o apelación recibida, proporcionando a la persona encargada, la información necesaria para la mejor resolución.
- c) Llevar a cabo las acciones correctivas o preventivas en caso fuese necesarias.

### 4.2 Del Responsable del Sistema de Gestión de Calidad (SGC):

- a) Recepcionar toda queja y carta de apelación.
- b) Canalizar toda queja y carta de apelación.
- c) Vigilar que se apliquen las medidas apropiadas en caso de que la apelación resulte procedente.
- d) Documentar toda queja y apelación presentada.
- e) Archivar toda la información referente a la presentación de quejas y apelaciones.

**4.3 Del Cliente:**

- a) Hacer un uso razonado de este procedimiento.
- b) Llenar el formulario de manifestación de queja o apelación OP06F001 y presentarlo al Organismo.
- c) Proporcionar las evidencias que sean necesarias, durante el desarrollo del proceso de tratamiento de la queja o de apelación.
- d) Proporcionar los recursos necesarios para el tratamiento de la queja o la apelación para facilitar el proceso.
- e) Analizar el informe de acciones tomadas o de resolución y, en su caso, manifestar por escrito que está o no de acuerdo.
- f) En caso de no estar conforme con la resolución, recurrir a una instancia mayor, según juzgue su pertinencia.

**5 DESCRIPCION DEL PROCESO.****5.1 Recepción de quejas y apelaciones y registro de la queja y/o apelación.**

El cliente que presente una queja o apelación deberá utilizar formulario "Quejas y apelaciones" código OP06F001, el que debe ser solicitado a la Empresa por los siguientes medios: correo electrónico, página web [www.certigas-certelec.cl](http://www.certigas-certelec.cl), carta o llamado via telefónica, etc.

El cliente tiene 7 días hábiles desde la prestación del servicio para presentar una queja o apelación.

Transcurrido este plazo, se entiende que acepta el servicio sin lugar a reclamos posteriores.

Presentada la queja o apelación, se debe enviar al cliente vía correo electrónico o carta, comunicando la recepción de la queja o apelación e inicio del proceso

Para este efecto, la persona que recibe la queja y/o apelación, ya sea por vía telefónica, carta o e-mail debe llenar el formulario "Quejas y Apelaciones" Código OP06F001 y entregarlo al Profesional Responsable del Organismo, a la Gerencia de la Empresa o al Responsable de Calidad, quién distribuirá el documento a las personas que le compete.

**5.2 Análisis de la queja y/o apelación y acuse de recibo.**

Se seleccionará a una persona para gestionar la queja o apelación, que sea competente para analizar la situación y que sea imparcial (no haya intervenido en el proceso de certificación), por ejemplo; persona distinta a la que condujo el proceso de certificación contra el que se levanta la queja o apelación. Además, el personal involucrado en la revisión o aprobación de la resolución de una queja o apelación, no habrá estado involucrado en tareas de consultoría para el cliente, o habrá sido contratado por éste en los últimos dos años.

La persona seleccionada, no debe haber estado involucrada en las actividades de certificación, analiza la queja y/o apelación y resuelve si se relaciona con las actividades de certificación, y acusa recibo por medio de un -email o carta dirigida a la persona o Empresa que realizó la citada queja o apelación.

 <b>CERTIGAS</b>	<b>PROCEDIMIENTO PARA TRATAR QUEJAS Y APELACIONES</b> <b>ORGANISMO CERTIFICACIÓN DE PRODUCTOS</b>	<b>OPO6</b>
		Versión: 13 Fecha: 2024.03.27
		Página 7 de 7

Si la queja o apelación corresponde a las actividades de certificación la persona encargada se preocupa de su tratamiento.

Si la queja o apelación no corresponde a las actividades de certificación, se responde vía email o carta, y se archiva como un registro.

### 5.3 Recopilación de antecedentes.

Si la queja o apelación corresponde a las actividades de certificación el Organismo de Certificación, por medio de la persona encargada, se preocupa de reunir y verificar toda información y antecedentes relacionados.

### 5.4 Revisión, aprobación y resolución de la queja.

La decisión que resuelve y da por finalizado el proceso de la queja es tomada, revisada y aprobada por personas que no están involucradas en las actividades de certificación, y es notificada formalmente al reclamante.

### 5.5 Revisión, aprobación y resolución de la apelación.

La decisión que resuelve y da por finalizada la apelación es tomada, revisada y aprobada por personas que no están involucradas en las actividades de certificación y es notificada formalmente al apelante.

### 5.6 Acciones posteriores a la resolución de la queja o apelación.

- a) El Responsable de Calidad, activará el proceso de acciones preventivas o correctivas, con el objeto de aplicar acciones frente a las desviaciones declaradas, en el caso que correspondan.
- b) Siempre que sea posible, el Responsable del Organismo de Certificación o en su caso el Responsable de Gestión, debe proporcionar al cliente una notificación formal sobre el resultado y la finalización del proceso de reclamación de la queja.
- c) El Responsable del Organismo de Certificación o responsable de Gestión, debe proporcionar al apelante una notificación formal del resultado y la finalización del proceso de apelación.

## 6 REFERENCIAS.

Los documentos referenciados en el presente procedimiento son:

OP06F001 "Quejas y Apelaciones".

## 7 ANEXOS

Los documentos anexos al presente procedimiento son:

OP06F001 "Quejas y Apelaciones".