



PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES

Código TC-AD-P-13
Revisión 4
Página 1 de 4

INDICE

1. OBJETIVO	1
2. ALCANCE	1
3. RESPONSABILIDADES.....	1
4. DOCUMENTOS APLICABLES.....	2
5. DEFINICIONES.....	2
6. EQUIPOS Y HERRAMIENTAS	2
7. ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO.....	2
8. REGISTROS	4
9. ANEXOS	4

VERSIÓN	FECHA VIGENCIA	APARTADO MODIFICADO	MODIFICACIÓN REALIZADA
0	04-01-2016	Todos	Creación del Documento
1	01-08-2018	Todos los apartados	Revisión General
2	03-10-2019	Todos los apartados	Revisión General
3	24-11-2022	Apartado N°7 letra k)	Según auditoría INN
4	19-12-2022	Todos los apartados	Según auditoría INN

1. OBJETIVO

Este documento establece el procedimiento para atender las quejas y apelaciones de los Clientes en TANK CONTROL SPA.

2. ALCANCE

El alcance de este documento cubre las quejas y apelaciones de todos Clientes relativos a Servicios de Inspección y Certificación proporcionados por la empresa Tank Control Spa.

3. RESPONSABILIDADES

Los responsables de conocer este procedimiento son todos los trabajadores de la empresa Tank Control Spa.:

- Gerente General (GG)
- Responsable de la Calidad (RC)
- Administrativo (ADM)
- Profesional Responsable de la Certificación de Productos (PRCP)

Elaboración:	Revisión:	Aprobación:	Fecha de Emisión
Responsable de la Calidad	Responsable de la Calidad	Gerente General	19-12-2022
Prohibido Imprimir o Fotocopiar este Documento			

- Asistente de Certificación (AC)
- Gerente Técnico (GT)
- Inspectores (INS)

El responsable de la correcta implementación y seguimiento de este procedimiento es el responsable de la Calidad y Administración (RC y ADM)

4. DOCUMENTOS APLICABLES

- TC-AD-P-07 Procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas.

5. DEFINICIONES

- **Queja (reclamo):** Corresponde a una insatisfacción manifestada por un cliente o parte interesada, con motivo de la calidad del servicio prestado por "Tank Control Spa". La queja puede ser presentada por medio escrito, correo electrónico, telefónico o verbal.
- **Apelación:** Una apelación corresponde a la acción tomada por parte del cliente, al no estar de acuerdo con el resultado y/o con el procedimiento empleado, respecto de otorgar o no, la certificación por parte del OCP para un determinado tipo de producto o familia de productos, o con los resultados de las inspecciones informadas por el O.I.

Para el caso de las apelaciones, pueden ser formulada por el cliente, por medio escrito o correo electrónico y además deben ser respaldadas con todos los antecedentes del caso.

6. EQUIPOS Y HERRAMIENTAS

No aplicable.

7. ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

- a) Toda persona de la empresa que reciba un reclamo o apelación de un Cliente o parte interesada, deberá tener una actitud receptiva y NO DISCRIMINATORIA hacia el Cliente y debe procurar que sean aportados todos los antecedentes necesarios para poder investigar las causas del reclamo o de la apelación.
- b) Toda queja y apelación debe ser registrada en el formulario TC-AD-F-14 "Reclamos y apelaciones de Clientes". Formulario que está disponible para cualquier parte interesada, en nuestras instalaciones, como en la página web de Tank Control.

Todos los antecedentes deben ser registrados en el formulario TC-AD-F-14 "Reclamos y apelaciones de Clientes", formulario que será informado y recibido por parte del cliente, a través de los canales de contacto que el interesado deje indicados.

Elaboración:	Revisión:	Aprobación:	Fecha de Emisión
Responsable de la Calidad	Responsable de la Calidad	Gerente General	19-12-2022
Prohibido Imprimir o Fotocopiar este Documento			

- c) El “Gerente General” en conjunto con el “Responsable de la Calidad y Administración”, deben validar la queja o apelación, a fin de verificar que efectivamente tenga relación con las actividades de inspección o de certificación de productos, que hayan sido realizadas al cliente en cuestión.
- d) Informando el acuso de recibo al emisor a través del envío de un correo electrónico o llamada telefónica, indicando además su aceptación o rechazo (argumentando tal decisión, según corresponda).
- e) Considerando notificar al cliente, en un plazo máximo de 3 días hábiles para confirmar si la queja o apelación se relaciona con las actividades de certificación de productos o de inspección efectuadas por Tank Control. Además, de informar al cliente el plazo máximo en que TANK Control deberá dar respuesta y solución a la queja o apelación recibida.
- f) La información del formato TC-AD-F-14 Reclamos y apelaciones de Clientes, debe ser la siguiente:
- Descripción del Reclamo o apelación
 - Fecha y Hora
 - Servicio
 - Nombre de la Empresa
 - Nombre del Contacto
 - Fono del Contacto
 - Otros Antecedentes.
- g) La persona que recibe el reclamo o apelación, debe comunicarlo en el más breve plazo al GG y al RC, aportando toda la información indicada precedentemente.
- h) El GG solicita al RC, revisar y registrar de manera correcta toda la información del reclamo o apelación en el formato TC-AD-F-14 “Reclamos y apelaciones de Clientes”.
- i) El RC identifica el motivo del reclamo o apelación y es responsable de realizar el traspaso de la información en el formulario TC-AD-F-15 “Solicitud Acción Mejora (SAM)” identificada como “acción inmediata”, si corresponde aplicar la garantía del servicio, el GG debe contactar al cliente para definir las medidas a tomar.
- j) Para la validación del reclamo o apelación, en el caso de ser necesario se pedirá la participación del Gerente Técnico del O.I. o del Profesional Responsable de la Certificación de Productos (según corresponda).
- k) El GG, deberá designar a la(s) persona(s) que tomen, revisen y aprueben las decisiones para resolver la queja o apelación, teniendo presente que no sean aquellas personas que están involucradas en el origen de la queja o apelación.
Para asegurarse de que no existe conflicto de intereses, el personal (incluyendo aquel que actúa a nivel directivo) que ha proporcionado consultoría a un cliente, o ha sido empleado de un cliente, no se debe utilizar por el organismo de certificación para revisar ni aprobar

Elaboración:	Revisión:	Aprobación:	Fecha de Emisión
Responsable de la Calidad	Responsable de la Calidad	Gerente General	19-12-2022
Prohibido Imprimir o Fotocopiar este Documento			

la resolución de una queja o una apelación para ese cliente durante los dos años siguientes a la terminación de la consultoría o el empleo.

- l) El GG y el RC, se reúnen para analizar y evaluar las causas del reclamo o apelación y la necesidad de implementar acciones correctivas para evitar que vuelva a ocurrir. Para lo cual, se debe aplicar procedimiento TC-AD-P-07 “Acciones Correctivas y Preventivas”.
- m) Los resultados de este análisis son registrados y archivados por el RC, y se efectuara el seguimiento de la efectividad de las acciones tomadas, según el procedimiento TC-AD-P-07 Acciones Correctivas y Preventivas, en la Matriz de Seguimiento de AP y AC TC-AD-F-04
- n) Tank Control Spa, será responsable de proporcionar al cliente que formuló el reclamo o apelación, una notificación formal sobre los resultados y los cursos de acción implementados, a fin de finiquitar el proceso, previa recepción de la retroalimentación del cliente, a través de los canales de comunicación establecidos (e-mail).
- o) En el caso que el cliente no realice la retroalimentación, respecto de las soluciones y cursos de acción implementados e informados por Tank Control, en un plazo de 5 días hábiles a partir de la fecha de envío de la respuesta para la solución de la queja o apelación, se entenderá que el cliente está satisfecho.

8. REGISTROS

Reclamo y apelaciones de clientes
Solicitud de Acción de Mejora (SAM)
Matriz de Seguimiento de AP y AC

TC-AD-F-14
TC-AD-F-15
TC-AD-F-04

9. ANEXOS

No aplicable.

Elaboración:	Revisión:	Aprobación:	Fecha de Emisión
Responsable de la Calidad	Responsable de la Calidad	Gerente General	19-12-2022
Prohibido Imprimir o Fotocopiar este Documento			