

|                                                                    |                                                                                   |                                                                                    |                  |
|--------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
| Tipo de documento<br><b>PROCEDIMIENTO</b>                          |  |                                                                                    | Código: P-SAC-03 |
| Nombre del documento<br><b>TRATAMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES</b> |  |  | Versión: 09      |
|                                                                    |                                                                                   |                                                                                    | Página 1 de 3    |

## 1 OBJETIVOS

Este procedimiento tiene por objeto indicar la gestión de recibir, evaluar, informar y tomar decisiones sobre la presentación de una queja o apelación a este organismo de inspección.

## 2 REFERENCIA NORMATIVA Y DEFINICIONES

NCH-ISO 17020:2012, punto 7.5.1.

DA-D22, punto 7.5. y 7.6.

Cliente: Todo persona natural o jurídica que no pertenezca a la empresa y mantenga una relación comercial con la misma.

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

Queja: Expresión de insatisfacción, diferente a 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.

## 3 ALCANCE Y RESPONSABILIDADES

Este procedimiento es aplicable al tratamiento de todas las quejas o apelaciones presentadas a este organismo de inspección.

El Encargado de Calidad será el encargado de supervisar el correcto desarrollo del presente procedimiento, realizando supervisiones periódicas al proceso.

## 4 DESARROLLO

### 4.1 Disposición del procedimiento.

El presente procedimiento se encuentra disponible para cualquier parte interesada y se comunica a través de la respectiva cotización "Oferta Prestación de servicios " F-SAC-33, que tanto el presente procedimiento, como el formulario "Recepción de queja o apelación" F-SAC-17, están disponibles públicamente en el sitio web de la Empresa.

### 4.2 Recepción de una queja o apelación.

Toda queja o apelación se deberá registrar en el formulario "Recepción de queja o apelación" F-SAC-17; este formulario se encuentra en conjunto al procedimiento en el sitio web de la Empresa. La identificación

|                                                           |                                                   |                                                   |                                            |
|-----------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|---------------------------------------------------|--------------------------------------------|
| Elaboró:<br><br>Alejandra Cabello<br>Encargado de Calidad | Revisó:<br><br>Enrique Escobar<br>Gerente Técnico | Aprobó:<br><br>Enrique Escobar<br>Gerente Técnico | Firma Aprueba<br><br><br>Fecha: 04-11-2019 |
|-----------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|---------------------------------------------------|--------------------------------------------|

|                                                                        |                                                                                   |                                                                                    |                    |
|------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|
| Tipo de documento<br><b>PROCEDIMIENTO</b>                              |  |                                                                                    | Código: P-SAC-03   |
| Nombre del documento<br><b>TRATAMIENTO DE QUEJAS Y<br/>APELACIONES</b> |  |  | Versión: <b>09</b> |
|                                                                        |                                                                                   |                                                                                    | Página 2 de 3      |

de cada queja o apelación se realizará por un número único, correlativo e irrepetible; y se mantendrán en el archivador "Quejas y apelaciones".

La recepción del formulario "Recepción de queja o apelación" F-SAC-17, puede realizarse en forma física (papel) en nuestras dependencias, en forma virtual (formato digital del formulario, enviado por mail) o en forma telefónica; en este último caso, la persona que registre la queja o apelación deberá tener especial cuidado de registrar fielmente lo que el solicitante exprese, leyendo lo escrito en el formulario para obtener el consentimiento del solicitante el cual debe ser claramente identificado. Como parte de este proceso quienes presenten una queja o apelación deben sentirse acogidos y entendidos, y se les debe informar en forma breve los tiempos de respuesta que presenta este procedimiento.

A la presentación de toda queja o apelación se le dará dar acuso de recibo en forma formal; ya sea a través de mail o en forma telefónica; en ambos casos se debe registrar en el formulario respectivo la forma de este acuso de recibo.

#### 4.3 Validación de queja o apelación

Una vez registrada la queja o apelación, ésta debe ser informada al Gerente Técnico quien tomará todos los antecedentes del caso (carpeta de inspección), y analizará si procede su tratamiento o no.

Si procede el tratamiento de la queja o apelación, el Gerente Técnico designará a una persona responsable, que no haya participado en las actividades de inspección que dieron origen a la queja o apelación; y en un plazo no superior a 5 días hábiles deberá entregar las acciones a tomar. Si no procede el tratamiento de la queja o apelación, el Gerente Técnico deberá exponer porqué no procede y cerrar la queja o apelación.

El Gerente Técnico será el responsable de las quejas o apelaciones del Área de Administración y Ventas.

Todas las quejas o apelaciones que reciba este organismo de inspección serán respondidas, independientemente de si proceden o no.

#### 4.4 Toma de decisiones

El responsable de cada proceso de queja o apelación deberá tomar todos los antecedentes del caso (como carpeta de inspección) y en virtud de estos antecedentes deberá analizar e investigar la causa del problema, para lo que debe considerar:

a) Las investigaciones y decisiones relativas a las quejas o apelaciones no darán lugar a ninguna acción discriminatoria.

|                                                                        |                                                                                   |                                                                                    |                    |
|------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|
| Tipo de documento<br><b>PROCEDIMIENTO</b>                              |  |                                                                                    | Código: P-SAC-03   |
| Nombre del documento<br><b>TRATAMIENTO DE QUEJAS Y<br/>APELACIONES</b> |  |  | Versión: <b>09</b> |
|                                                                        |                                                                                   |                                                                                    | Página 3 de 3      |

- b) Consideración por lo requerido por la persona que presenta la queja o apelación.
- c) Revisar los acuerdos en la cotización, contratos si hubieran, y condiciones de las inspecciones realizadas.
- d) Considerar el área afectada por la queja o apelación.
- e) La decisión debe tomarse, 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.

#### 4.5 Comunicación de decisiones

Sólo las acciones debidamente validadas por el Gerente Técnico a través de su firma serán las autorizadas a entregar a quien presente una queja o apelación; de este modo AAN E.I.R.L. es responsable de todas las respuestas con relación a la presentación de una queja o apelación.

Si el solicitante de la queja o apelación requiere informes del proceso o estado de avance de su caso, este podrá ser comunicado por el responsable del proceso. Siempre se debe informar del resultado de la respuesta a la presentación de una queja o apelación, incluso si no procede su tratamiento. El proceso del tratamiento sólo finalizará con el cierre de cada queja o apelación, juntamente con la comunicación a quien presente estos recursos; lo que debe quedar registrado en el formulario respectivo.

Para asegurar la eficacia de las acciones tomadas en respuesta a la presentación de una queja o apelación, se deberá realizar un seguimiento de las mismas; lo que quedará registrado en el mismo formulario "Recepción de queja o apelación" F-SAC-17.

Tanto las decisiones como el estado de avance de las quejas y apelaciones, serán comunicadas al cliente por el mismo medio en que hizo patente la inquietud si es que este no especifica otro medio.

#### 5.- REGISTROS

| Código   | Nombre del documento           |
|----------|--------------------------------|
| F-SAC-17 | Recepción de queja o apelación |
|          |                                |