

 ... Garantía de Seguridad	Procedimiento de Reclamos y Apelaciones	Fecha emisión: 31/01/2006
		Versión: 12
	P-CAL-10	Fecha versión: 18/12/2015

1. OBJETIVO

Describir la metodología utilizada en ECOGAS, para tratar y gestionar los reclamos y apelaciones recibidos.

2. ALCANCE

Estas disposiciones se aplican para todos los reclamos y apelaciones de los clientes u otras partes interesadas, tales como autoridades reglamentarias o personas particulares no relacionadas directamente con la inspección.

3. REFERENCIAS

ISO 9001, ítem 7.2.3 Comunicación con el cliente; NCh-ISO 17020:2012, ítem 7.5 Quejas y Apelaciones.

4. DEFINICIONES

Reclamos: son manifestaciones de insatisfacción del cliente, u otras partes interesadas. Estas pueden ser de naturaleza técnica (relacionada directamente con la inspección, como atraso en el inicio de la inspección, pruebas incompletas, daños en la propiedad producto de la inspección, entre otras), o de índole no técnico, como mal estacionamiento de vehículos, ruidos molestos, entre otros.

Apelaciones: son solicitudes de modificación del informe de una Inspección, que a juicio del cliente, contiene algún error.

5. RESPONSABILIDADES

Jefe Comercial

Asegurar que los reclamos y apelaciones sean atendidos, investigados, analizados y se definan acciones a seguir.

Informar a quienes hacen los reclamos o apelaciones sobre las acciones a seguir.
Mantener el control de los reclamos y apelaciones.

Gestor Comercial

Documentar los reclamos y apelaciones recibidos.

Elaborado por	Revisado por	Aprobado por
Encargado de Calidad	Gerente Comercial	Gerente General
Firma:	Firma:	Firma:

 ECOGAS® ... Garantía de Seguridad	Procedimiento de Reclamos y Apelaciones	Fecha emisión: 31/01/2006 Versión: 12
	P-CAL-10	Fecha versión: 18/12/2015

6. DESARROLLO

6.1. Tratamiento de Reclamos

6.1.1. Recepción del reclamo

El medio por el cual puede llegar un reclamo puede ser verbal, presencial, remoto o por escrito (fax, correo electrónico, carta, página web).

El receptor del reclamo o apelación debe solicitar a quien realiza el reclamo de forma verbal, que lo formalice vía correo electrónico siempre que sea posible, sugiriendo que en este sean incluidos todos los antecedentes tales fecha, identificación y dirección del reclamante, breve descripción del reclamo. **Acusa recibo del reclamo y lo comunica al Jefe Comercial.**

El Jefe Comercial, o quien él designe debe completar un Registro de Reclamos y Apelaciones (Anexo 1 de este procedimiento), actualizando además la Base de datos de control de Reclamos y Apelaciones.

6.1.2. Gestión del reclamo

El Jefe Comercial debe revisar todos los antecedentes entregados por el receptor. Si fuese necesario, se puede poner en contacto con el reclamante para recabar mayor información.

A continuación el reclamo debe ser analizado para lo cual recurre al área correspondiente con la naturaleza del reclamo, para que le proporcione los antecedentes necesarios para el análisis. Debe completar entonces la sección “Solución”.

Cuando la naturaleza del reclamo involucra al área comercial, el Jefe Comercial debe delegar su responsabilidad de decidir sobre la resolución del reclamo en el Gerente General o el Jefe de Operaciones, para garantizar que esta decisión no sea tomada por quienes hayan participado en las actividades que dieron origen al reclamo. Complementariamente y cuando amerite, los responsables del área involucrada en el reclamo deberán asegurar que tanto la revisión como la decisión de solución deben provenir de personas distintas a las actividades que participaron o dieron origen al reclamo o apelación.

6.1.3 Respuesta al reclamo

El Jefe Comercial o quien él designe, proporciona la respuesta al cliente en forma escrita.

Cualquiera sea la respuesta del reclamo, esta será informada al cliente en un plazo máximo de dos semanas a partir de la fecha de recepción del mismo y debe ser registrada en Registro de Reclamos y Apelaciones (Anexo 1 de este procedimiento).

Cada vez que se emite una respuesta, el Jefe Comercial debe actualizar la Base de datos de control de reclamos.

 ... Garantía de Seguridad	Procedimiento de Reclamos y Apelaciones	Fecha emisión: 31/01/2006
		Versión: 12
	P-CAL-10	Fecha versión: 18/12/2015

Si el cliente no está satisfecho con la respuesta proporcionada, el Jefe Comercial repite el proceso desde el punto 6.1.2 de este documento.

Todos los reclamos de los clientes serán atendidos, indicando en el registro correspondiente la respuesta entregada.

6.2 Tratamiento de las Apelaciones

6.2.1 Recepción de Apelaciones

Cuando el cliente presente una apelación, quien la recibe acusa recibo y la traspasa al Jefe Comercial, incluyendo al menos:

- Número de Expediente asignado por el área comercial, que es objeto de apelación.
- Anomalías detectadas, incluyendo todos los datos que justifiquen la apelación.

6.2.2 Gestión de la apelación

El Jefe Comercial completa un Registro de Reclamos y Apelaciones (Anexo 1 de este procedimiento) y actualiza la Base de datos de control de reclamos con la información de la apelación recibida.

El Jefe Comercial procede a revisar todos los antecedentes que pudieran estar involucrados con la apelación, para lo cual:

- Realiza un seguimiento del Expediente de la inspección y certificación objeto de la apelación, revisando todos los registros relacionados con la misma (planilla de inspección, registro de datos, resultados e Informe).
- Revisa los registros de datos relativos al control de equipos empleados (calibración y mantenimiento) que puedan tener relación con la inspección objeto de la apelación.

Cuando sea necesario, en esta etapa solicita el apoyo del Encargado Técnico y/o del Encargado de Calidad, pudiendo además, contactarse con el cliente que apela para recabar mayor información.

6.2.3 Resolución de la apelación

Cada vez que se reciba una apelación,

- a) Si producto de la revisión, se confirma que existe un error de cálculo o transcripción de datos de los resultados de la inspección realizada, se procede a la reemisión del Informe de Inspección y Certificación. Se comunica al cliente que apela sobre esta resolución, dejando evidencia de ello en el Registro de Reclamos y Apelaciones (Anexo 1 de este procedimiento) correspondiente.

 ... Garantía de Seguridad	Procedimiento de Reclamos y Apelaciones	Fecha emisión: 31/01/2006
		Versión: 12
	P-CAL-10	Fecha versión: 18/12/2015

- b) Si producto de la revisión, se confirma que existió durante el proceso de inspección una fallas de materiales y/o falla humana, se debe realizar las siguientes acciones:
- Se comunica al cliente que apela sobre esta resolución, dejando evidencia de ello en el Registro de Reclamos y Apelaciones (Anexo 1 de este procedimiento) correspondiente.
 - Repetición de la verificación y/o ensayo.
 - Emisión de un nuevo Informe de Inspección y Certificación que sustituye el informe original.
- c) Si producto de la revisión se concluye que esta no está relacionada con las actividades de inspección o no existen anomalías que corregir durante el proceso de inspección, se comunica al cliente que apela, indicando todo el proceso de revisión realizado, dejando evidencia de ello en el Registro de Reclamos y Apelaciones (Anexo 1 de este procedimiento) correspondiente. Si éste lo solicita, se puede planificar la repetición del ensayo.

Para los casos especificados en las letras a), b) o c) anteriores, se completa el Registro de Reclamos y Apelaciones (Anexo 1 de este procedimiento) y se actualiza la Base de datos de control.

En todos los casos de repetición de ensayo, está permitido al cliente que apela, previa solicitud a ECOGAS, presenciar la ejecución de los ensayos correspondientes. Este acceso no debe perturbar, en ningún caso, la realización del análisis, ni las reglas de confidencialidad establecidas por ECOGAS.

6.3 Generalidades del Tratamiento de Reclamos y Apelaciones

Todas los reclamos y apelaciones deben ser registrados, investigados y respondidos a los clientes, quedando evidencia de ello en el Registro de Reclamos y Apelaciones (Anexo 1 de este procedimiento) correspondiente.

La forma de atender los reclamos y apelaciones es por orden de llegada, sin que en ello influyan características económicas, relación con el cliente, impacto del reclamo o apelación u otros que pudieran presentarse.

La resolución para un reclamo o apelación, registrada en la sección “Solución” del Registro de Reclamos y Apelaciones (Anexo 1 de este procedimiento), debe ser tomada y aprobada por un miembro de la organización que no haya participado en las actividades de inspección que dieron origen a la queja o apelación, para lo cual se debe verificar que la persona registrada en la casilla “Responsable de la resolución” no sea la misma que la persona indicada en la casilla “Aprobación”.

Cuando el área involucrada en un Reclamo o Apelación corresponda al área comercial, quién aprueba es el Gerente General.

 ... Garantía de Seguridad	Procedimiento de Reclamos y Apelaciones	Fecha emisión: 31/01/2006
		Versión: 12
	P-CAL-10	Fecha versión: 18/12/2015

7. Control de REGISTROS

Registro	Codificación	Forma de Archivo	Responsable de Custodia	Lugar	Tipo de Soporte	Tiempo de retención y Disposición
Registro de Reclamos y apelaciones	S/C	En Carpeta de Reclamos	Jefe Comercial	Oficina Gerente Comercial	Papel	4 años, luego eliminar
Base de datos de control de reclamos y apelaciones	S/C	En PC de Gerente Comercial	Jefe Comercial	Oficina Gerente Comercial	Electrónico	Permanente, actualizar

8. Tabla de Modificaciones

PAGINA AFECTADA	VERSION	MOTIVO DEL CAMBIO	FECHA
Todas	3	Se reedita documento completo, simplificándolo para hacerlo más operativo en ECOGAS	31/01/2008
1 y 2	4	Se extiende el alcance a otras partes interesadas Se redefine el concepto de reclamo de acuerdo a su naturaleza (técnica o no técnica) y se actualizan las disposiciones para el tratamiento de acuerdo a ello	30/05/2008
Todas	5	Se reemplaza denominación de Gerente Técnico por Encargado Técnico. Se redefine tiempo de retención de registro	04/08/2010
Todas	6	Se redefine método de tratamiento y responsabilidades asociadas al proceso	28/10/2011
Todas	7	Se redefinen responsabilidades por el proceso. Se modifica Ficha de reclamos para hacerla más amigable para el uso	15/11/2013
1	8	Se modifica a los responsables del procedimiento, eliminando al Encargado y Secretaria administrativo, se agrega Personal de Ecogas	18/02/2014
	9	Cambio nombre Anexo 1 y modificación del formato, agregando revisión y aprobación de la resolución de reclamos y quejas. Nuevo punto 6.3 que incluye requisito de no discriminación, aplicación P-CAL-03 para tratamiento de No Conformidades.	02/06/2014
Todas	10	Se reemplazan cargos para adecuarse a la nueva estructura organizacional de la empresa	23/10/2014
2	11	Se incorpora la comunicación de la	18/12/2015

 ECOGAS® ... Garantía de Seguridad	Procedimiento de Reclamos y Apelaciones	Fecha emisión: 31/01/2006
		Versión: 12
	P-CAL-10	Fecha versión: 18/12/2015

		<i>recepción del reclamo</i>	
--	--	------------------------------	--

9. ANEXOS

Anexo 1 : Formato Registro de Reclamos y Apelaciones