

	PROCEDIMIENTO “MANEJO DE RECLAMOS Y APELACIONES”	Código: P-008 Fecha: 17-07-2024 Versión: 4 Página 1 de 5
---	---	---

Original:	
 Preparado por: Encargado de Calidad	 Aprobado por: Gerente General

TABLA DE CONTENIDOS

- 1. OBJETIVO.**
- 2. ALCANCE.**
- 3. DEFINICIONES.**
- 4. RESPONSABILIDADES.**
- 5. DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD.**
- 6. VERIFICACION.**
- 7. REFERENCIAS.**
- 8. ANEXOS.**

	PROCEDIMIENTO “MANEJO DE RECLAMOS Y APELACIONES”	Código: P-008 Fecha: 17-07-2024 Versión: 4 Página 2 de 5
---	--	---

1. OBJETIVO

Establecer la metodología para dar solución a las apelaciones y quejas de los clientes de Labor Veritas Certificadora SPA.

2. ALCANCE

Este procedimiento se aplica a toda la organización y a todo el personal de la misma que tiene relación con los clientes.

3. DEFINICIONES

Reclamante: Persona, organización o su representante que hace un reclamo.

Reclamo: Expresión de la insatisfacción hecha a la organización, relativa a sus productos, o relacionadas con su proceso de manejo de reclamos, donde una respuesta o solución es una expectativa explícita o implícita.

Servicio al cliente: Interacción de una organización con los clientes, a través del ciclo de vida de los productos.

Retroalimentación: Opiniones, comentarios y expresiones de interés, en el proceso del manejo de reclamos.

Reclamos: disconformidad técnica con la verificación realizada por la entidad de verificación.

Apelaciones: solicitud del cliente de reconsiderar la decisión que se tomo en relación a la verificación efectuada por la entidad de verificación.

4. RESPONSABILIDADES

4.1 Gerente General

- Aprobar el presente procedimiento y verificar su cumplimiento a través de la revisión por la dirección

4.2. Encargado de Calidad

- Revisar la actualización de los documentos, cuando sea necesario
- Analizar los reclamos recibidos.
- Derivar el reclamo al área correspondiente, hasta obtener la solución necesaria para levantar el reclamo.

	PROCEDIMIENTO “MANEJO DE RECLAMOS Y APELACIONES”	Código: P-008 Fecha: 17-07-2024 Versión: 4 Página 3 de 5
---	---	---

- Dar respuesta al cliente sobre el estado del reclamo.
- Realizar el cierre de los reclamos.
- Mantener los registros contenidos en el procedimiento.
- Comunicarse con el cliente para ratificar las apelaciones.
- Iniciar investigación y recolectar toda la información por las apelaciones recibidas.
- Notificar el resultado de las apelaciones a los clientes a través de correo electrónico.
- Realizar cierre de las apelaciones.
- Verificar las acciones tomadas luego del resultado de las apelaciones.

4.3 Coordinador Analista

- Revisar el reclamo derivado por el Encargado de Calidad.
- Dar respuesta al reclamo recibido.
- Implementar las acciones entregadas por el Encargado de Calidad para el cierre de los reclamos y apelaciones.

5. DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD.

5.1 Recepción de reclamos

En la plataforma web, específicamente en el menú de cada usuario se dispondrá de un ítem para reclamos, con el fin de recibir toda la retroalimentación del cliente.

Al recepcionar el reclamo, se deberá consignar lo siguiente:

- a. Detalle pertinente del reclamo
- b. Solución buscada por el reclamante
- c. Área de la organización relacionada con el reclamo.
- d. El plazo para responder
- e. Acción inmediata a tomar
- f. Responsable

Labor Veritas Certificadora SPA dispone de métodos para recibir, evaluar y tomar decisiones relativas a los reclamos y apelaciones, estableciendo las acciones correctivas y preventivas requeridas.

Con el fin de que el público en general acceda a la forma en que se realiza el tratamiento de los reclamos, se encuentra publicado el procedimiento de manejo de reclamos en la página web, la cual puede ser descargada cuando sea requerida.

5.2 Apelaciones

Cuando un cliente se encuentra insatisfecho con las decisiones tomadas por el Labor Veritas Certificadora SPA, puede presentar una apelación manifestando su inconformidad, la cual se debe interponer dentro de los dos (2) días hábiles siguientes al recibo del

	PROCEDIMIENTO “MANEJO DE RECLAMOS Y APELACIONES”	Código: P-008 Fecha: 17-07-2024 Versión: 4 Página 4 de 5
---	---	--

certificado, si transcurrido este plazo, el cliente no presenta el recurso, se entiende que acepta la decisión sin lugar a posteriores reclamaciones.

5.2.1 Tratamiento de Apelaciones

- ✓ El cliente presenta la apelación en plataforma web dentro de los dos (2) días hábiles siguientes al recibo del certificado, si transcurrido este plazo, el cliente no presenta el recurso, se entiende que acepta la decisión sin lugar a posteriores reclamaciones. Una vez recepcionada la apelación se indica el recibo de la misma y la fecha de resolución.
- ✓ El Gerente técnico se comunica con el cliente para validar la apelación.
- ✓ El Gerente técnico tiene la responsabilidad de iniciar la investigación respectiva para dar tratamiento a la apelación, ésta nunca será responsabilidad de los Analistas Laborales que participaron en el proceso de la organización, por cuestiones de imparcialidad. .
- ✓ El Gerente Técnico entrega la respuesta al apelante mediante correo electrónico que la EECC notificó en plataforma web, en donde se notifica que el proceso ha finalizado y entrega el resultado y las decisiones tomadas.
- ✓ El Gerente Técnico se encarga de verificar la implementación de las acciones planteadas en los tiempos establecidos.
- ✓ La presentación, investigación y decisión relativa a las apelaciones no da lugar a acciones discriminatorias contra el apelante, y para seguridad de que se da respuesta oportuna a las mismas el Encargado de Calidad revisa las apelaciones recibidas y las fechas de finalización del tratamiento de las apelaciones.

6. VERIFICACION

Registro descargable en plataforma web

7. REFERENCIAS

Manual de Calidad

8. ANEXOS

No Aplica.

	PROCEDIMIENTO “MANEJO DE RECLAMOS Y APELACIONES”	Código: P-008 Fecha: 17-07-2024 Versión: 4 Página 5 de 5
---	---	---

Rev#	FECHA	Descripción cambios
2	28-02-2023	Se actualiza metodología para 5.1 recepción de reclamos, 5.2 Apelaciones, 5.2.1 tratamiento de apelaciones, 6 verificación, ya que desde este año 2023 todo se realiza a través de plataforma web. Además se actualiza logo de Labor Veritas
3	19-04-2023	Se actualiza N°4 RESPONSABILIDADES, donde se actualizan las responsabilidades del 4.1 Gerente General, 4.2 Encargado de Calidad y 4.3 Coordinador Analista
4	17-07-2024	Se actualiza N° 5.1, se modifica que se encuentra publicado en página web el procedimiento y no el proceso.