

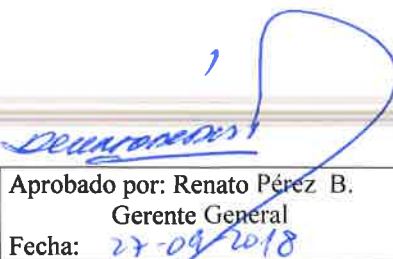
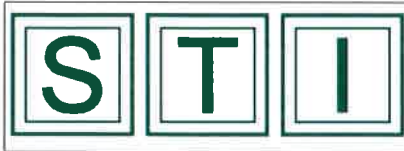


## CONTENIDO

1	OBJETIVO Y ALCANCE .....	2
2	DEFINICIONES.....	2
3	RESPONSABILIDADES.....	2
4	REFERENCIAS .....	2
5	METODOLOGÍA.....	2
6	PREVENCIÓN DE RIESGOS .....	3
7	REGISTROS. ....	3
8	ANEXOS.....	3

 Elaborado por: Jorge Muñoz C. Gerente de Calidad Fecha: 27-09-2018	 Revisado por: Rodrigo Pérez F. Gerente Comercial Fecha: 27-09-2018	 Aprobado por: Renato Pérez B. Gerente General Fecha: 27-09-2018
---	--	--



## 1 OBJETIVO Y ALCANCE

Este procedimiento establece la recepción, evaluación y toma de decisión para tratar las quejas recibidas por STI, que tengan relación con las actividades de certificación o inspección, de modo que sean atendidas con prontitud y que las acciones correctivas tomadas, cuando corresponda, sean implantadas y se asegure su eficacia.

Este procedimiento se aplica a todos las quejas recibidas por el personal de STI, siempre y cuando el reclamante se identifique

Este procedimiento está disponible en la página web de STI SA., para que la persona que reclama sepa cómo se tratará su reclamo

## 2 DEFINICIONES

**Queja (Reclamo):** Expresión de insatisfacción, diferente de la apelación, presentada por una persona u organización a un organismo de evaluación de la conformidad, relacionada con las actividades de dicho organismo, para la que se espera una respuesta.

## 3 RESPONSABILIDADES

La Gerencia General, el Gerente Comercial, el Gerente de Operaciones y Gerente de Calidad tienen la responsabilidad de analizar cualquier queja y dar respuesta al reclamante.

El personal de STI tiene la responsabilidad de registrar las quejas que se reciben en la oficina y anotar las quejas presentadas durante y por la ejecución de las actividades de certificación o inspección, además debe informar a su superior de tales situaciones.

## 4 REFERENCIAS

MC-01-01 Manual del Sistema de Gestión de STI.  
PG-12-01 No Conformidades, Acciones Correctivas y Preventivas  
NCh-ISO 17065  
NCh-ISO 17020

## 5 METODOLOGÍA

### 5.1 Recepción y seguimiento

Todo el personal de STI debe documentar y comunicar cualquier queja recibida por parte de un cliente u otra parte. Para documentar las quejas se hará mediante hoja simple o correo electrónico, donde al menos se describa el problema, identifique al reclamante, la fecha y quien anotó la queja. Posteriormente será remitida al Gerente de calidad para su registro y asignación al gerente de área que corresponde, para su análisis y verificación.

Además el Gerente de Calidad comunica al reclamante la recepción de la queja, la registra y hace el seguimiento, cuando corresponde.

### 5.2 El gerente de área que corresponde, cada vez que recibe una queja, confirma si está relacionada con el proceso de certificación o inspección del cual es responsable, iniciando las acciones correspondientes.

5.3 De este modo el gerente correspondiente, hará el análisis y validación del caso. Con esta información el Gerente de calidad comunicará al reclamante por correo electrónico o carta la aceptación de la queja interpuesta y la conclusión del análisis primario. Documentando dicha queja en RC-16-01 “Análisis de causa de queja”.

5.4 El Gerente de calidad, es el responsable de reunir toda la información pertinente a la queja, para alcanzar una decisión acerca del problema detectado, asegurando que no se tome ninguna decisión discriminatoria.

Una vez confirmada la validez de la queja, el Gerente correspondiente determinará las causas que dieron origen a ella, implementará la corrección inmediata y las acciones correctivas apropiadas. Este análisis será registrado en el registro **RC-16-01 “Análisis de causa de quejas”**

El Gerente correspondiente en conjunto con el Gerente de Calidad, determinarán si dichas causas además ameritan aplicar el procedimiento para el tratamiento de una no conformidad **PG-12-01**, o implementar una acción de mejora.

5.5 Las personas responsables de tomar decisiones, de la revisión y aprobación acerca de dichas situaciones, serán las que no estén directamente relacionadas con la queja.

5.6 Para asegurar la inexistencia de conflictos de interés al resolver la queja, el Gerente correspondiente, se asegura que el personal que ha proporcionado consultoría a un cliente o ha sido empleado de un cliente o solicitante durante los dos años siguientes a la terminación de la consultoría o empleo, no participará en la revisión ni aprobación de la resolución de la queja de ese cliente.

5.7 Una vez resuelta la queja, el Gerente de calidad notificará formalmente al reclamante el progreso y/o resultado de su reclamo, vía correo electrónico o carta el resultado de las acciones tomadas. Siempre que sea posible.

5.8 STI, iniciará las acciones posteriores necesarias para resolver cualquier queja que reciba, siempre que esté relacionada con las actividades de certificación o inspección

## 6 **PREVENCIÓN DE RIESGOS**

No aplican a este procedimiento

## 7 **REGISTROS.**

RC-16-01 “Análisis de causa de quejas”

RC-12-01 “Informe de No conformidad” (si corresponde)

## 8 **ANEXOS**

No hay para este procedimiento