

## PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES

### 1. OBJETIVO

Establecer los mecanismos para tomar las acciones correctivas ante una queja o apelación recibida de los clientes o de otras partes, relativas a las actividades del organismo de inspección.

### 2. ALCANCE

Todo el personal de la empresa.

### 3. RESPONSABLES

Gerente

### 4. REFERENCIAS

NCh-ISO 17020-2012

### 5. PROCEDIMIENTO

Cada vez que se reciba un queja y/o apelación por el servicio de inspección prestado, deberá manejarse bajo este procedimiento y acusar recibo vía e-mail.

Las quejas y apelación serán formalizados por escrito y recepcionados por el Gerente, las vías para las quejas: pagina web [www.insermagallanes.cl](http://www.insermagallanes.cl), correo electrónico [inser.contacto@gmail.com](mailto:inser.contacto@gmail.com), carta dirigida a Inser Ltda, atención a Gerente.

Debe contener:

- Nombre y apellidos de quién realiza la queja
- Dirección completa, teléfono de contacto y correo electrónico
- Descripción de la queja
- Peticiones

ELABORADO POR

ROBERTO MANRIQUEZ

REVISADO Y APROBADO POR

ROBERTO MANRIQUEZ



**Todas las quejas y/o apelaciones son recepcionadas por el Gerente, quien debe completar el formulario Quejas y Apelaciones (FORM-004), parte 1, posteriormente debe confirmar que este relacionada con las actividades de inspección, e indicar en el FORM-004 si corresponde o no. Independiente del resultado del análisis anterior, debe dar acuse de recibo de la queja o apelación via telefónica o correo electrónico, indicando que se harán las investigaciones para determinar si corresponde o no corresponde, lo cual le será comunicado a la brevedad.**

El Gerente, o en conjunto con un inspector **no** responsable del servicio prestado, **proceden a realizar la investigación** relacionanda con queja o apelación. (parte 2 FORM-004), **sin dar lugar a ninguna acción discriminatoria.**

Una vez analizado el tema, **si la queja o apelación corresponde** se procederá como una no conformidad de acuerdo al procedimiento OI-007 "Procedimiento de No Conformidades" y se comunicara vía correo electrónico a las personas que realizaron la queja o apelación, los informes del progreso y el resultado del tratamiento de la queja o apelación, **sin dar lugar a decisiones dicriminatorias.**

Terminado el análisis, el Gerente comunicara por via correo electrónico a quien realizo la queja o apelación el resultado del análisis de la queja o apelación, indicando las acciones correctivas implementadas y el plazo, dando por finalizado el procedimiento de tratamiento de la queja o apelación. **Lo anterior, también será comunicado al inspector responsable de la inspección.**

Finalmente, para el caso de las Apelaciones, independientemente de las responsabilidades que la investigación determine, en la comunicación por escrito de los resultados a las partes involucradas, se debe incluir las entidades fiscalizadoras correspondientes (SEC, INN, entre otros.) **sin dar lugar a dsicriminaciones.**

**Lista de Distribución:**

-Carpeta de sistema de Calidad

ELABORADO POR

ROBERTO MANRIQUEZ

REVISADO Y APROBADO POR

ROBERTO MANRIQUEZ

