

**SUGERENCIA,
QUEJA, APELACIÓN****1. Objetivo**

Describir el proceso para tramitar una sugerencia, queja o apelación.

2. Ámbito de aplicación

Aplica para toda sugerencia, queja o apelación presentada formalmente a BIOAUDITA.

3. Responsabilidades

a. Implementación

Área Comercial.

Área Operaciones

b. Contenido y Actualización de este documento

Gerente Comercial, Gerente Calidad.

4. Implementación

La recepción, tratamiento y resolución de sugerencias, quejas o apelaciones presentadas por clientes, requieren de una respuesta rápida, así como, mantener informados a clientes sobre el estado de tramitación y las acciones emprendidas.

Las consultas que el cliente pueda realizar sobre cualquier ámbito del servicio no son aplicables a este procedimiento, las cuales se derivan al colaborador responsable de atender la consulta.

4.1 Presentación sugerencia, queja y apelación

Las sugerencias, quejas o apelaciones podrán ser formuladas por personas naturales y jurídicas, individuales o colectivas y deben estar relacionadas con las actividades desarrolladas por BIOAUDITA Ltda, que son aquellas descritas en el Contrato del Servicio.

Toda sugerencia, queja o apelación es analizada para confirmar si aplica a las actividades de BIOAUDITA Ltda, de no ser así, esto deberá ser indicado al Cliente, mediante una respuesta formal. Aquellas pueden ser recibidas a través de todo medio, pero siempre utilizando el D_05-001_Formulario Sugerencia Queja para su tramitación.

Cualquiera sea el medio de recepción se enviará un acuse de recibo al Cliente, teniendo como plazo 3 días hábiles para esto.

4.2 Recepción y registro de la sugerencia, queja y apelación

Será recibida por el Gerente del Área Comercial quien la ingresa al D_05-005_RegistroSugerir-Queja-Apelar bajo un código correlativo en un plazo máximo de 1 día hábil

El registro consiste en identificar los hitos que han llevado a la queja, quienes han intervenido en el proceso para dar solución al problema, la medida correctiva implantada, etcétera.

CONTROL DE EMISION

| | Elaborado | Revisado | Aprobado |
|--------------------|------------------|-----------------|--------------------|
| Nombre | Yoana Muñoz R. | Yoana Muñoz R. | Luis Melendez C. |
| Cargo | Gerente Calidad | Gerente Calidad | Director Ejecutivo |
| Fecha Elab. | 15.04.2013 | | |

**SUGERENCIA,
QUEJA, APELACIÓN****4.3 Evaluación de la sugerencia, queja y apelación****4.3.1 Proceso BIOAUDITA**

Para el trámite de una queja, se designará a una persona independiente de la queja, se entiende por independiente a aquella persona que no esté relacionada ni, previo análisis de su información, tenga conflictos de intereses con la queja en cuestión, esta persona deberá analizar la situación requiriendo y verificando toda la información necesaria que permita identificar la causa de la cual deriva, y los pasos a seguir, con base a la cual, se tomara una decisión para dar respuesta formal a lo expresado por el cliente en un periodo máximo de 15 días hábiles desde su recepción.

- Sugerencias: La evaluación se realizará cada 6 meses por Gerentes y Jefaturas, quienes deberán definir si es aplicable o no al proceder de la empresa.
- Apelación: Todo cliente puede solicitar una reconsideración a una decisión, que considere desfavorable, tomada por el organismo en su contra, como por ejemplo: sanciones en relación a su certificación. Gerente de Operaciones es responsable del tratamiento de apelación, quien designará a un Certificador independiente de la apelación, se entiende por independiente a aquel certificador que no esté relacionado ni, previo análisis de su información, tenga conflictos de intereses con la apelación en cuestión, el Certificador deberá analizar la situación requiriendo y verificando toda la información necesaria que permita tomar una decisión acerca de la apelación, con base a la cual se dará respuesta formal a lo expresado por el cliente, en un plazo de 20 días hábiles. El plazo para la apelación es de 15 días hábiles desde la emisión de carta formal que informa situación. Si no existe respuesta dentro de los plazos establecidos e informados se procederá a suspender la certificación, lo anterior se aplica según lo descrito en el procedimiento B_07-09 Certificados.

4.3.2 Proceso Certificadoras Terceras.

El Gerente Comercial tramita queja o apelación frente a certificadora tercera, enviando el formulario correspondiente para dar respuesta al cliente, en estos casos se actuara bajo el procedimiento establecido por las distintas certificadoras a las cuales BIOAUDITA presta servicio de inspección. La respuesta de la certificadora tercera es recibida por el Gerente Comercial quien entregará respuesta al cliente.

4.4 Control y seguimiento.

A través del formato D_05-005_RegistroSugerir-Queja-Apelar se realiza seguimiento y la respuesta entregada al cliente. Este registro debe ser completado cada vez que se reciba una sugerencia, queja o apelación y contendrá a lo menos los siguientes datos:

- Fecha recepción.
- Nombre de quien presenta la queja/apelación.
- Descripción queja/apelación.
- Responsable de tramitar queja/apelación.
- Identificación de causa que deriva en la queja/apelación.
- Acción tomada como medida correctiva.
- Fecha de respuesta al cliente.

CONTROL DE EMISION

| | Elaborado | Revisado | Aprobado |
|--------------------|------------------|-----------------|--------------------|
| Nombre | Yoana Muñoz R. | Yoana Muñoz R. | Luis Melendez C. |
| Cargo | Gerente Calidad | Gerente Calidad | Director Ejecutivo |
| Fecha Elab. | 15.04.2013 | | |

**SUGERENCIA,
QUEJA, APELACIÓN**

- Persona que responde al cliente.
- Lugar donde queda registro de queja/apelación y respuesta.

4.5 Informe Anual

Se elabora un informe estadístico anual basado en D_05-005_RegistroSugerir-Queja-Apelar específicamente en el mes de enero que será presentado al Director Ejecutivo y Gerencias/Jefaturas.

Dicho informe debe presentar a lo menos la siguiente estructura:

- Número de sugerencias, quejas y apelaciones presentadas.
- Medio de recepción de la sugerencia, queja o apelación.
- Causas de las sugerencia, queja o apelación (información, trato a los usuarios, calidad servicio, instalaciones, etc.).
- Tiempo de respuesta al Cliente.

5. Documentos Asociados

- D_05-001_Formulario de Sugerencia Queja
- D_05-005_Registro Sugerir-Queja-Apelar
- B_07-010_Denuncia.

6. Referencias

NCh-ISO 17065:2013 # 7.13

7. Control de Cambio**CONTROL DE EMISION**

| | Elaborado | Revisado | Aprobado |
|--------------------|------------------|-----------------|--------------------|
| Nombre | Yoana Muñoz R. | Yoana Muñoz R. | Luis Melendez C. |
| Cargo | Gerente Calidad | Gerente Calidad | Director Ejecutivo |
| Fecha Elab. | 15.04.2013 | | |

**SUGERENCIA,
QUEJA, APELACIÓN**

| Fecha de Modificación | No. de Revisión | Motivo de Cambio | Detalle del Cambio |
|-----------------------|-----------------|-----------------------|--|
| 20.02.2014 | 1 | Incorpora Apelación | Apelación del cliente a decisiones de la certificadora en relación a su proyecto. |
| 30.05.2014 | 2 | Control y seguimiento | Especifica datos mínimos que debe contener el registro de quejas y apelaciones |
| 16.02.2015 | 3 | Incorpora denuncia | Manejo de denuncia Referencia Normativa |
| 01.06.2015 | 4 | Modificación | Incorpora pasos para la recepción, tramitación y respuesta de queja o apelación |
| 30.09.2015 | 5 | Revisión | Sin cambio |
| 27.09.2016 | 6 | Modificación | Cambia nombre, Redefine objetivo, Elimina definición Queja incorporándola al Lineamiento Glosario |
| 10.11.2016 | 7 | Modificación | Amplia plazo confirma recepción. Incluye tiempo respuesta a apelación |
| 31.12.2017 | 8 | Actualiza | Responsable Apelación Logo |

CONTROL DE EMISION

| | Elaborado | Revisado | Aprobado |
|--------------------|-----------------|-----------------|--------------------|
| Nombre | Yoana Muñoz R. | Yoana Muñoz R. | Luis Melendez C. |
| Cargo | Gerente Calidad | Gerente Calidad | Director Ejecutivo |
| Fecha Elab. | 15.04.2013 | | |