

**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**

Departamento Comercial.

b. Contenido y Actualización de este documento

Gerente, Departamento Comercial, Departamento 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_SugerenciaQueja 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 Departamento Comercial quien la ingresa al D_05-005_QuejaApelacion 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.

4.3 Evaluación de la sugerencia, queja y apelación**CONTROL DE EMISION**

	Elaborado	Revisado	Aprobado
Nombre	Yoana Muñoz R.	Luis Meléndez	Renato Cruz
Cargo	Gerente Calidad	Departamento Técnico	Gerente
Fecha Elab.	15.04.2013	Derechos Reservados / © BIOAUDITA LTDA. 2013	

**SUGERENCIA,
QUEJA, 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 el Gerente quien determina si es aplicable o no al proceder de la empresa.
- Apelación: Todo cliente puede solicitar una reconsideración a una decisión de certificación que considere desfavorable. El Gerente designa 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.

4.3.2 Proceso Organismo de Certificación Tercero

BioAudita no tramita queja o apelación frente a Organismo de Certificación Tercero, solamente entrega al Cliente el contacto del Organismo de Certificación Tercero con los cuales BIOAUDITA presta servicio de inspección.

4.4 Control y seguimiento.

A través del formato D_05-005_QuejaApelacion 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.
- Persona que responde al cliente.
- Lugar donde queda registro de queja/apelación y respuesta.

CONTROL DE EMISION

	Elaborado	Revisado	Aprobado
Nombre	Yoana Muñoz R.	Luis Meléndez	Renato Cruz
Cargo	Gerente Calidad	Departamento Técnico	Gerente
Fecha Elab.	15.04.2013	Derechos Reservados / © BIOAUDITA LTDA. 2013	

**SUGERENCIA,
QUEJA, APELACIÓN****4.5 Informe Anual**

Departamento Comercial elabora un informe estadístico anual basado en D_05-005_QuejaApelacion para ser presentado al Gerente. 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_SugerenciaQueja
- D_05-005_RegistroSugerir-Queja-Apelar

6. Referencias

NCh-ISO 17065:2013 # 7.13

7. Control de Cambio

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
21.09.2022	9	Actualiza	Corregir Responsabilidades Colocar el nombre correcto a D_05-005 Eliminar B_07-09_Certificados. Corregir 4.3.2 Proceso Organismo de Certificación Tercero Colocar el nombre correcto a D_05-001 Eliminar B_07-010_Denuncia

CONTROL DE EMISION

	Elaborado	Revisado	Aprobado
Nombre	Yoana Muñoz R.	Luis Meléndez	Renato Cruz
Cargo	Gerente Calidad	Departamento Técnico	Gerente
Fecha Elab.	15.04.2013	Derechos Reservados / © BIOAUDITA LTDA. 2013	