	PROCEDIMIENTO	P-SG-06
	Atención de las Quejas y Apelaciones del Cliente y de otras partes	Revisión: 03 Fecha: 2021.11.24 Página: 1 de 3

1. Objetivo

Establecer las acciones a seguir para la atención de las quejas y apelaciones del cliente y de otros partes relacionados con los servicios que brinda AIVEPET.

2. Alcance

El presente procedimiento deberá ser aplicado a todas las quejas y apelaciones recibidas en AIVEPET, y contempla las actividades desde la recepción, la evaluación y validación para su aceptación, notificación al cliente, y tratamiento de las no conformidades generada.

3. Referencias y documentos asociados

- ✓ NTP-ISO/IEC 17020: "Evaluación de la Conformidad, Requisitos para el funcionamiento de diferentes tipos de organismos que realizan la inspección"
- ✓ **ISO 9001: 2015 Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos.**

4. Glosario

Queja: Expresión de insatisfacción diferente a la apelación presentada por una persona u organización a AIVEPET relacionada con las actividades de dicho organismo, para la que se espera una respuesta.

Apelación: Solicitud del proveedor del ítem de inspección al organismo de inspección de reconsiderar la decisión que tomó en relación a dicho ítem.

Solución de una Queja: Conjunto de actividades que permite la satisfacción de un cliente u otro usuario frente a una queja puntual, incluye la documentación enviada al cliente en pro de su conformidad.


Acción Correctiva: Medidas tomadas para eliminar o disminuir las causas de no conformidades, defectos u otras situaciones no aceptables que afecten la calidad de un servicio y para prevenir su repetición.

5. Responsabilidades

El Gerente de Operaciones es responsable de realizar el seguimiento a las quejas y apelaciones desde su recepción hasta su solución; esto significa total conformidad del cliente. Debe verificar la aplicación de las acciones correctivas que den solución a los problemas y no conformidades detectadas en las quejas. Mantiene los archivos respectivos.

El Gerente General y/o Gerente de Operaciones es responsable de resolver las quejas y apelaciones, en función a la evaluación realizada por el Jefe de División.

El Jefe de División es responsable de evaluar las quejas o apelaciones de contingencia operativa (inspección y muestreo, otros), proponer las acciones correctivas /preventivas y ejecutar su implementación.

	PROCEDIMIENTO	P-SG-06
	Atención de las Quejas y Apelaciones del Cliente y de otras partes	Revisión: 03 Fecha: 2021.11.24 Página: 2 de 3

6. Metodología

a. Recepción y Registro de la Queja o Apelación

AIVEPET, se declara informado formalmente de una queja o apelación desde el momento que ésta ingresa a través de cualquiera de sus colaboradores. Asimismo, en el formato de Cotización R-CM-01, en las “Condiciones Contractuales”, se ha incluido una cláusula para que el cliente presente su queja o apelación. Todas las quejas, incluyendo las verbales, serán documentadas.

Siempre se acusará recibo a quien presente la queja o apelación.

De forma inmediata, se comunicará al Gerente de Operaciones las quejas y apelaciones recibidas, para su registro en el formato “Registro de Quejas y Apelaciones R-SG-14”; además, se informará al área comercial y a la Gerencia General para conocimiento y acciones respectivas.

La queja o apelación se resuelve garantizando que no exista acción discriminatoria en el tratamiento de las decisiones e investigaciones sobre dichas materias.

b. Investigación y Validación de la Queja o apelación

El Gerente de Operaciones solicitará al Jefe de división involucrados, la revisión e información del expediente del servicio cuestionado y su evaluación, para identificar las probables causas de la situación manifestada por el cliente u otras partes relacionadas.

Cuando sea aplicable, se coordinará con el cliente u otras partes relacionadas, la información adicional necesaria para mayor esclarecimiento de la queja o apelación.

En todo momento se mantendrá una comunicación fluida entre AIVEPET y el cliente.

Con la información obtenida en los puntos anteriores se evaluará si la queja o apelación es fundada o no y las acciones a tomar.

Se prepara la respuesta final para el cliente y/u otras partes relacionadas, para visto bueno del Gerente General.

La decisión que se tomará respecto de la queja, será revisada y aprobada por una o varias personas que no hayan participado en las actividades que dieron origen a la queja o apelación.

c. Notificación al Cliente y/u otras partes involucradas

El Gerente de Operaciones enviará, a la persona que presentó la queja o apelación, una respuesta formal notificándole respecto de la finalización del proceso de tratamiento de la queja o apelación; vía mail o en físico, según se requiera, y se archivará junto con la documentación generada.

Se registrará en el formato “Registro de Quejas y apelaciones R-SG-14”.

**PROCEDIMIENTO****P-SG-06**

Atención de las Quejas y Apelaciones del Cliente y de otras partes

Revisión: 03
Fecha: 2021.11.24
Página: 3 de 3**d. Tratamiento de las No Conformidades**

Se aplicará el procedimiento "Acciones Correctivas y/o Preventivas P-SG-05".

e. Archivo

El Gerente de Operaciones será responsable de mantener el archivo de quejas y apelaciones con toda la documentación generada durante su tratamiento.

7. Registros

- Registro de Quejas y Apelaciones R-SG-14
- Respuesta al Cliente
- Solicitud de Acción Correctiva y/o Preventiva R-SG-09

Tabla de Control de Cambios

Revisión	Paginas	Fecha emisión	Descripción del cambio	Elabora	Revisa	Aprueba
00	3	05.04.2019	No aplica	MON	MON	LSH
01	1,2	30.09.2019	Aclaración del término apelación ítem 4 y 6	MON	MON	LSH
02	1,2	2021.05.25	Cambio del cargo Gte. División a Jefe División	MON	MON	LSH
03	1	2021.11.24	Se ha incorporado en referencia la ISO 9001.	MON	MON	LSH