


|   |   |   |
|---|---|---|
|  | <b>PROCEDIMIENTO</b>  | <b>P-SG-06</b>                                      |
|   | <b>Atención de las Quejas y Apelaciones del Cliente y de otras partes</b> | Revisión: 01<br>Fecha: 25.09.2019<br>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"

## 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 **Gerente / Jefe de División**.

El **Gerente / 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.

|   |   |   |
|---|---|---|
|  | <b>PROCEDIMIENTO</b>  | <b>P-SG-06</b>                                      |
|   | <b>Atención de las Quejas y Apelaciones del Cliente y de otras partes</b> | Revisión: 01<br>Fecha: 25.09.2019<br>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 **Gerente/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: 01  
Fecha: 25.09.2019  
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 | Revis a | Aprueba |
|----------|---------|---------------|---|---------|---------|---------|
| 00       | 03      | 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     |
|          |         |               |   |         |         |         |
|          |         |               |   |         |         |         |