
	Procedimiento	Id Doc. B_05-02
	TRATO SUGERENCIA, QUEJA Y APELACIÓN	Fecha 30.11.2015
		Versión: 05
		Pág. 1/3

<p>1. Objetivo</p> <p>Define los pasos a desarrollar para la recepción, tratamiento y resolución de sugerencias, quejas o apelaciones presentadas por clientes, y así dar una respuesta rápida, mantener informados a clientes sobre el estado de tramitación y las acciones emprendidas.</p>
<p>2. Ámbito de aplicación</p> <p>Este procedimiento aplica para todo proceso realizado por Bioaudita.</p> <p>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.</p>
<p>3. Responsabilidades</p> <p>a. Implementación Gerente Comercial.</p> <p>b. Contenido y Actualización de este documento Gerente Comercial, Jefe De Calidad.</p>
<p>4. Implementación</p> <p>4.1 Presentación sugerencia, queja y apelación:</p> <p>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 queja deberá ser analizada para ver si aplica a las actividades de BioAudita Ltda, de no ser así, esto deberá ser indicado al Cliente, mediante una respuesta formal.</p> <p>Puede ser recibida a través de los siguientes medios, pero siempre utilizando el formato establecido para su trámite:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Por medio de correo electrónico. 2. Por Fax 3. A través de la página web de Bioaudita. El interesado deberá acceder al link de sugerencias y quejas, ubicado en la página principal. 4. Presentarlo en forma personal o envío de correo físico directamente en oficina Bioaudita. <p>Cualquiera sea el medio de recepción por el cual se reciba la sugerencia, queja o apelación, se enviará un acuse de recibo al Cliente, teniendo como plazo 1 día hábil para esto.</p> <p>4.2 Recepción y registro de la sugerencia, queja y apelación</p> <p>Será recibida por el área comercial e incorporada en el registro bajo un código correlativo, en un plazo máximo de 1 día derivadas a la Gerencia y/o encargado correspondiente.</p> <p>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.</p> <p>4.3 Evaluación de la sugerencia, queja y apelación</p> <p>4.3.1 Procesos Bioaudita</p>

CONTROL DE EMISION			
	Elaborado	Revisado	Aprobado
Nombre	Yoana Muñoz R.	Yoana Muñoz R.	Luis Melendez C.
Cargo	Jefe De Calidad	Jefe De Calidad	Director Ejecutivo
Fecha Elab.	15.04.2013		

	Procedimiento	Id Doc. B_05-02
	TRATO SUGERENCIA, QUEJA Y APELACIÓN	Fecha 30.11.2015
		Versión: 05
		Pág. 2/3

a. Queja: Expresión de insatisfacción, diferente de la apelación, presentada por una persona u organización a un organismo de evaluación de la conformidad o a un organismo de acreditación relacionada con las actividades de dicho organismo.

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 dará respuesta formal a lo expresado por el cliente en un periodo máximo de 15 días hábiles desde su recepción.

b. 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.

c. 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. Se 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 resolver acerca de la apelación, con base a la cual se dará respuesta formal a lo expresado por el cliente. 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_Condicion emisión y retiro de certificados](#).

4.3.2 Procesos otras Certificadoras.

El Gerente Comercial tramita queja o apelación frente al Comité Certificador, 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 evaluación será entregada al Gerente Comercial, quien entregará respuesta al cliente.

4.4 Control y seguimiento.

A través del formato [D_05-005 Registro de Quejas](#) se realizará seguimiento y la respuesta entregada al cliente. Este registro debe ser completado cada vez que se reciba una apelación o queja y contendrá a lo menos los siguientes datos:

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

CONTROL DE EMISION			
	Elaborado	Revisado	Aprobado
Nombre	Yoana Muñoz R.	Yoana Muñoz R.	Luis Melendez C.
Cargo	Jefe De Calidad	Jefe De Calidad	Director Ejecutivo
Fecha Elab.	15.04.2013		

	Procedimiento	Id Doc. B_05-02
	TRATO SUGERENCIA, QUEJA Y APELACIÓN	Fecha 30.11.2015
		Versión: 05
		Pág. 3/3

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

4.5 Informe Anual

Se elaborará un informe estadístico anual basado en el registro de Quejas y Apelaciones, específicamente en el mes de enero que será presentado por el Jefe de Calidad al Director Ejecutivo y Gerencias/Jefaturas.

Dicho informe debe presentar a lo menos la siguiente estructura:

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

5. Documentos Asociados

- D_05-001_Formulario de sugerencia o queja
- D_05-005_Registro sugerencias y quejas
- B_07-010 Denuncia.

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	

CONTROL DE EMISION			
	Elaborado	Revisado	Aprobado
Nombre	Yoana Muñoz R.	Yoana Muñoz R.	Luis Melendez C.
Cargo	Jefe De Calidad	Jefe De Calidad	Director Ejecutivo
Fecha Elab.	15.04.2013		