



Inspección Técnica y Control de Calidad SpA.

PROCESO

TRATAMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES POR RESULTADOS DE INSPECCION.

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

ITC SpA., dispone del Procedimiento **ITC-P-7.5-01**, el cual describe el proceso de Tratamiento de quejas y apelaciones :

- Cualquier cliente que estime pertinente cursar una Queja o Apelación, derivada de los resultados obtenidos en un servicio de inspección, debe solicitar vía telefónica, correo electrónico, pagina web o de manera presencia, el formulario **Registro de Quejas y Apelaciones (ITC-F-7.5-01-01)**. Contando con dicho registro, debe completar todos los campos relacionados con datos del cliente y antecedentes de la queja o apelación. Luego, debe canalizar este documento al Comité de Calidad de ITC SpA., por el mismo medio o canal en que fue solicitado.
- ITC SPA., acusara recibo al remitente de la recepción del registro de queja o apelación e informara que el proceso de evaluación se iniciara.
- El Comité de Calidad (al menos dos integrantes de este), deben evaluar primera y fehacientemente que la queja o apelación recibida corresponde o no las actividades de inspección o certificación que se le imputan. Resuelta esta situación y si la acción no aplica, será inmediatamente informado al remitente señalando que esta no será tratada por lo cual se pone fin al proceso.
- Sin embargo, si la queja o apelación aplica, paralelamente a informar al cliente del resultado de esta evaluación, será tratada por el Comité de Calidad, mediante el **Registro de Quejas Apelaciones (ITC-F-7.5-01-01)**, asigna número correlativo y deriva esta información al área que corresponde a la Queja o Apelación recepcionada. Luego entrega el **Registro de Apelaciones** al **Gerente Técnico y Calidad** o **Comité de Calidad** o a quien este designe para que determine la acción a tomar y registre en el campo “acción inmediata a tomar”. Este paso se denomina “Acción in mediata”
- El **Gerente Técnico y Calidad** o quien este designe tiene un plazo máximo de 5 días para tomar la acción inmediata. Si el plazo no es suficiente debe informar al cliente y plantear una prorroga de igual cantidad de días.
- El Gerente Técnico o quien este designe, identifica la causa de la Queja o Apelación mediante un seguimiento del servicio o producto, desde la Cotización hasta la Factura, deberá determinar si esta se originó por fallas en la programación, ejecución del servicio, por problemas del cliente, por fallas al interior de la empresa o por otro motivo. Ésta es registrada en el campo “Causa”. Posteriormente, entrega el **Registro de Apelaciones** completo al Comité de Calidad. Este proceso se denomina “Investigación de la causa”.
- De acuerdo al análisis y evaluación de antecedentes efectuado por el **Comité de Calidad**, se determinara si se acepta o rechazan los motivos de la Queja o Apelación. En cualquiera de estos eventos el **Gerente Técnico y Calidad** o quien designe, informará al cliente emisor de la apelación, los resultados de esta. Esta etapa se denomina Aceptación o rechazo.
- Si la queja o apelación es aceptada, se tomarán las acciones correctivas correspondientes. Los pasos a seguir están descritos en el procedimiento **Acciones Correctivas y Preventivas (ITC-P-8.8-01)**.
- Si la queja o apelación es rechazada, se deben explicitar claramente las causas que dieron respaldo a esta decisión, se informara al cliente y se procede a cerrar el caso.
- El Comité de Calidad por intermedio del Encargado documental del Sistema de Gestión debe elaborar un análisis estadístico de las quejas y apelaciones recepcionados, aceptadas o rechazadas, considerando las cantidades y causas de ellas. Este resumen es presentado en la Revisión Gerencial **ITC-P-8.5-02**, mediante el formulario Resumen de Quejas y Apelaciones **ITC-F-7.5-01-02**; Registro de Apelaciones **ITC-F-7.5-01-03** y finalmente el Registro de quejas **ITC-F-7.5-01-01**.