

	PR10:	VER	02
	QUEJAS Y APELACIONES	PAG	1/2
Preparado por: Vicente Cortés Brahm Aprobado por: Juan E. Cortés Schmidt Fecha Aprobación: Nov 2015			

1. OBJETIVO Y ALCANCE:

Establecer una metodología para proceder al momento de presentarse reclamos y/o apelaciones, y dar una solución satisfactoria al cliente o a quien corresponda, aportando al mejoramiento continuo del Sistema de Calidad de la empresa.

Se aplica a todos los reclamos formales de clientes o provenientes de otras partes. Este procedimiento es administrado por el Gerente General y ejecutado por todos los miembros de la organización.

2. RESPONSABILIDADES:

Es responsabilidad de la Gerencia General velar por el cumplimiento del procedimiento, evaluar y analizar los reclamos y apelaciones para generar acciones correctivas y nuevas guías de acción para la calidad de los servicios y satisfacción de los clientes.

3. REFERENCIAS:

Cliente: Todo persona natural o jurídica que no pertenezca a la Empresa.

Reclamo: Discrepancia o desacuerdo expresado por un cliente u otra parte, relacionado con el desarrollo de las actividades de inspección y/o certificación de instalaciones interiores de gas.

Apelación: Recurso de revisión por la discrepancia de los resultados de la inspección.

4. DESARROLLO:

4.1 Un cliente o un tercero puede efectuar un reclamo o apelación cuando corresponda, por deficiencias en Atención, Servicio, Administración u otras causas. Los reclamos pueden ser generados por vía oral (personal, telefónica), escrita (fax, mail, web) y pueden ser recepcionados por cualquier funcionario de la empresa. Los clientes podrán acceder a este procedimiento previa solicitud a cualquier empleado de GG, tendrán conocimiento de esta posibilidad ya que está estipulado en las cotizaciones emitidas por la empresa y en página web de manera que conozcan la manera de emitir quejas/apelaciones si así lo estimasen conveniente.

Todo reclamo es canalizado a través del Formulario QUEJAS Y APELACIONES F20 que debe ser llenado por quien recibe la queja/apelación en su campo de antecedentes, para luego ser entregado al Encargado de la Calidad, ya sea en forma electrónica o física, quien procederá a su análisis junto con el Gerente General.

4.2 La persona que reciba un reclamo o apelación, considerando su magnitud, debe informarlo en forma inmediata al Gerente General o a quien éste designe en caso de ausencia.

4.3 De acuerdo al reclamo o apelación interpuesta, el Gerente General confirma si está relacionada con las actividades de inspección de las que GG es responsable y, en ese caso, la trata. En caso contrario se dará respuesta inmediata a la persona que generó la queja/apelación explicando por qué no es una queja/apelación tratable por GG. Luego el Gerente General asigna la responsabilidad de investigar la causa en donde se originó el problema, acordando fecha de entrega de la respuesta.

	PR10:	VER	02
	QUEJAS Y APELACIONES Preparado por: Vicente Cortés Brahm Aprobado por: Juan E. Cortés Schmidt Fecha Aprobación: Nov 2015	PAG	2/2

4.4 El Responsable al cual fue asignada el reclamo o apelación, investiga y analiza la causa del problema completando el campo análisis de causa en el formulario F21 y envía resultado de la investigación al Encargado de la Calidad.

4.5 El Gerente General junto a quien éste designe busca la solución, emite respuesta elaborada al cliente o a la parte que corresponda, y si concierne cierra el reclamo o apelación. El Gerente General puede concluir en cualquier momento del proceso que el reclamo o apelación no procede. En tal caso, comunica la respuesta al cliente o a la parte que corresponda, de acuerdo a la evidencia entregada.

4.6 En lo que respecta a las apelaciones, tanto su investigación como las decisiones no deben dar lugar a ninguna acción discriminatoria.

4.7 Se harán llegar dentro de lo posible informes de avance a los involucrados.

4.8 Las decisiones deben tomarse, revisarse y aprobarse el gerente general manera de asegurar independencia e imparcialidad.

4.9 Una vez finalizado el proceso y encontradas las causas de la queja/apelación se pondrá en conocimiento de esto al cliente o a quien la generó por parte del Gerente General.

4.10 Los registros de las quejas/apelaciones se deben archivar y se revisados en las reuniones de gerencia para asegurarse que se tomaron las acciones apropiadas.

5. REGISTROS:

Nombre del Registro	Código	Cargo Responsable	Archivado en	Observaciones
Quejas y Apelaciones	F21	Gerente General. Encargado de la Calidad	Archivador "Registros".	Se reemplaza con cada actualización.

6. MODIFICACIONES:

Revisión	Fecha	Cambios
01	NOV 2015	
02	JUL 2025	4.8 y 4.1