	Sistema de Gestión de Calidad	Código: SGC-PC-02
	CERCAL GROUP	Revisión N°: 03

Procedimiento para Tratamiento de Reclamos y Apelaciones

CONTROL DE DOCUMENTO	
Copia Controlada	Revisión N°
01	03

APROBACIONES		
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Nombre: Angie Cruz	Nombre: Raul Quevedo	Nombre: Jenny Freire
Cargo: Process and Quality Controller	Cargo: Chief Operating Officer	Cargo: Quality Manager
Firma:	Firma:	Firma:
Fecha:	Fecha:	Fecha:

Procedimientos para Tratamiento de Reclamos y Apelaciones	
Código: SGC-PC-02	Revisión N°: 03

1. OBJETIVO

Establecer el procedimiento para la gestión de reclamos y apelaciones formuladas por los clientes internos y externos. La gestión incluye su recepción, análisis y solución de reclamos y apelaciones recibidos por los distintos canales de entrada de CERCAL GROUP.

2. ALCANCE Y/O CAMPO DE APLICACIÓN

Este procedimiento es de alcance general, para CERCAL GROUP.

3. RESPONSABILIDADES

3.1. Chief Executive Officer

- Proporcionar los recursos para la implementación de las acciones necesarias para dar solución a los reclamos o apelaciones.

3.2. Quality Manager

- Generar los casos en CRM Vtiger derivados del SAC.
- Cumplir y hacer cumplir este procedimiento.
- Contactarse con el cliente cuando la respuesta requiera proporcionar algún tipo de recurso o una mayor información que aclare la situación que se ha presentado.
- Analizar la información proporcionada por la asignación de casos en el sistema CRM atender y proponer soluciones y ejecutar las acciones para su solución del caso.
- Definir si los reclamos son No Conformidades y la clasificación de éstas en menores o mayores.
- Mantener contacto con los clientes u otros durante todo el tratamiento del reclamo o apelaciones, que haya sido definida como No Conformidad.
- Recibir y analizar si la apelación procede a una actividad no conforme o no, para lo cual debe revisar los antecedentes proporcionados y argumentados por el cliente.

3.3. Personal en general

- Recibir el reclamo o sugerencia y dar la primera asistencia al cliente.
- Formalizar dicho reclamo en el módulo (Casos) correspondiente del CRM, asignándolo a la persona encargada del proceso.

Procedimientos para Tratamiento de Reclamos y Apelaciones	
Código: SGC-PC-02	Revisión N°: 03

4. DEFINICIONES

- 4.1. Apelación: Solicitud del Proveedor del objeto de Evaluación de la Conformidad o al Organismo de Inspección, de reconsiderar la decisión que tomo en relación con dicho objeto.
- 4.2. Reclamo: Expresión de insatisfacción, diferente de la apelación, presentada por una persona u organización a un organismo de Inspección, relacionada con las actividades de dicho Organismo para la que espera una respuesta.

5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

5.1. Cliente Externo

El Receptor es responsable (cualquier colaborador de CERCAL GROUP) que recibe vía telefónica o email el reclamo o apelación por parte del cliente deberá registrar en el módulo de caso del CRM Vtiger detallando con exactitud lo ocurrido indicado por el cliente.

5.2. Cliente Interno

Se genera caso en CRM Vtiger y realiza la asignación a la persona encargada del proceso.

5.3. Tratamiento del Reclamo

Quality Manager toma conocimiento del reclamo y procede a revisar la asignación del caso de reclamo y analizarlo, a más tardar 72 horas de registrado el caso deberá contactar al cliente para agendar una reunión y presentar las acciones correctivas a realizarse.

Prepara la respuesta para el cliente, expresando la posible solución al reclamo y dejar constancia y resultados de ésta en el mismo documento recibido, el plazo para elaborar esta carta respuesta es de 72 hrs. La carta respuesta se hará llegar al Cliente mediante e-mails.

El Cliente toma conocimiento de la respuesta, y deberá responder si está conforme o en desacuerdo con la carta respuesta elaborada por el Chief Operating Officer aceptará una vía e-mail. Si el Cliente (externo/ interno), no responde en un plazo de dos semanas, se dará por aceptada la carta respuesta.

Paralelamente, se efectúa un análisis más detallado del reclamo y determina la importancia de éste en donde se procede a definir y especificar si el reclamo / sugerencia es:

Procedimientos para Tratamiento de Reclamos y Apelaciones	
Código: SGC-PC-02	Revisión N°: 03

- No Conformidad.
- Una observación.
- Una oportunidad de mejora.

Si el reclamo se define como una:

- No Conformidad Menor, se procede a implementar las acciones correctivas y/o preventivas necesarias para que la situación no se repita en el futuro.
- No Conformidad Mayor, se procede a reunir con Chief Executive Officer para definir las acciones correctivas que deberán implementarse para levantar esta no conformidad mayor y destinar los recursos que se requieran para esta acción.

Si el reclamo/ observación se define como una observación, se tomará en consideración y se aplicarán todas las acciones necesarias.

Si el reclamo/ sugerencia se define como una oportunidad de mejora, se implementarán de acuerdo por el Chief Operating Officer todas aquellas acciones necesarias para la mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad.

5.4. Tratamiento para una Apelación

El cliente en caso de Solicitar una Apelación por una Inspección realizada podrá solicitar una nueva Inspección a través de un e-mail o telefónicamente. El objetivo es que sea por medio escrito.

El Organismo evaluará los Antecedentes y Registros y de ser necesario, coordinar la nueva Inspección.

Aspectos que deben ser considerados como una apelación es:

- Discrepancias referentes a una interpretación normativa y/o de especificación
- Mala interpretación por parte del Organismo en algún punto normativo y/o especificación
- Norma y/o especificación técnica no actualizada o no considerada en la aprobación del servicio.
- Después de realizado el servicio y el cliente obtenido el respectivo informe y/o protocolo y/o Acta de Inspección, podrá solicitar una apelación en caso de que

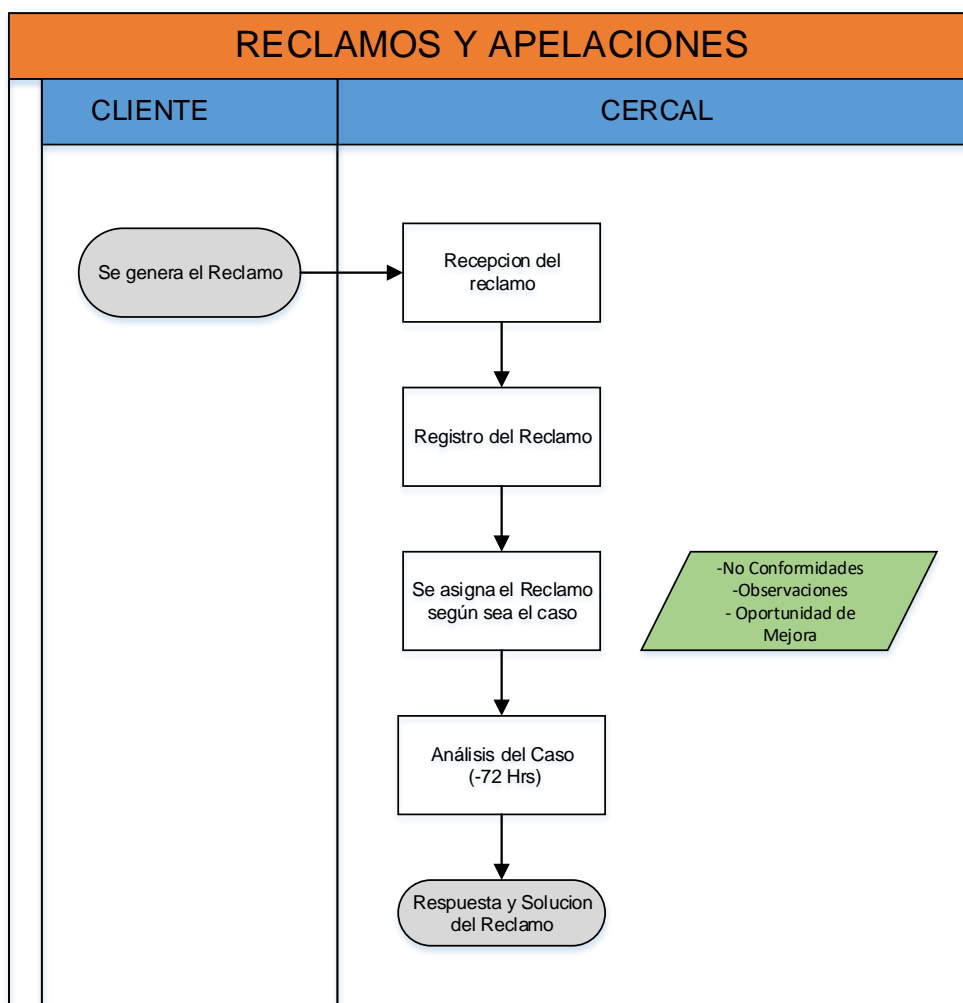
Procedimientos para Tratamiento de Reclamos y Apelaciones	
Código: SGC-PC-02	Revisión N°: 03

detecte alguna discrepancia en alguna interpretación normativa y/o requerimiento contratado.

Es importante destacar que toda apelación no necesariamente se proceda a una nueva inspección y/o revisión de un resultado y/o veredicto entregado en algún informe.

De igual forma, es importante diferenciar una apelación a una re-inspección, de la cual, la última siempre podrá ser ejecutada siempre y cuando el cliente haya solucionado la no conformidad detectada. En este caso, al tratarse de una re-inspección se dejará informado en Acta de Inspección.

6. FLUJO DE PROCESO



Procedimientos para Tratamiento de Reclamos y Apelaciones	
Código: SGC-PC-02	Revisión N°: 03

7. CONTROL DE CAMBIOS

Control de Cambios		
Fecha	Revisión	Descripción del Cambio
19/12/2019	Rev 01	<ul style="list-style-type: none"> - En el punto 3 Se actualizan las responsabilidades - En el punto 5 se actualiza la descripción de la actividad
27/02/2021	Rev 02	<ul style="list-style-type: none"> - Se actualiza la fuente del documento y el logo de la compañía.
30/07/2021	Rev 03	<ul style="list-style-type: none"> - Adición de información en responsabilidades - Adición del punto 5.1 “Cliente externo” y 5.2 “Cliente Interno” - Modificación del responsable en el “Tratamiento del reclamo”