
	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO:	PR-CL-INSP-05
	QUEJA, APELACIÓN, FELICITACIONES Y SUGERENCIAS	VERSIÓN:	01
		FECHA:	02-09-2023
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	PÁGINA	Página 1 de 8


## PROCEDIMIENTO

PR-CL-INSP-05

# QUEJA, APELACIÓN, FELICITACIONES Y SUGERENCIAS


COPIA  
CONTROLADA

Rev.	Descripción	Registro de Aprobación			
		Nombre	Cargo	Firma	Fecha
1	Preparó	Yaritza Carrasco G.	Auditor (a) /Calidad		02-09-23
2	Reviso	Sebastián Peñaloza	Jefe Técnico		02-09-23
3	Aprobó	Cristhian Báez P.	Gerente General		02-09-23

	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO:	PR-CL-INSP-05
	QUEJA, APELACIÓN, FELICITACIONES Y SUGERENCIAS	VERSIÓN:	01
		FECHA:	02-09-2023
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	PÁGINA	Página 2 de 8

## TABLA DE CONTENIDOS

1. OBJETIVO
2. ALCANCE
3. DEFINICIONES
4. DIAGRAMA DE FLUJO
5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES
6. REGISTROS ASOCIADOS
7. DOCUMENTOS ASOCIADOS
8. CONTROL DE CAMBIOS

	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO:	PR-CL-INSP-05
	QUEJA, APELACIÓN, FELICITACIONES Y SUGERENCIAS	VERSIÓN:	01
		FECHA:	02-09-2023
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	PÁGINA	Página 3 de 8

## 1. OBJETIVO

El presente procedimiento tiene como finalidad establecer la metodología y acciones para garantizar que toda Queja, Apelación o sugerencias, será investigada y evaluada.

Mejorar el grado de satisfacción de los clientes como también estudiar las causas que generan la insatisfacción y sus formas de corregirlos.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a todas las consultas, apelaciones, Queja o sugerencias que se generen entre Operamaq Empresa SpA, sus clientes, la autoridad o cualquier otra entidad.

## 3. DEFINICIONES

**Cliente:** Organización que recibe el servicio.

**Satisfacción del cliente:** Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.

**Encuesta al Cliente:** Instrumento de evaluación que permite conocer y sondear la percepción del cliente en cuanto a su satisfacción con respecto a la empresa, sus productos y servicios.

**Queja o Apelación:** Expresión de insatisfacción hecha a una organización, con respecto a sus productos o al propio proceso de tratamiento de las apelaciones, quejas o sugerencias, donde se espera una respuesta o resolución explícita o implícita.


**Afectado (a):** Autor de la apelación, quejas o sugerencias con causa o con ocasión de alguno de los servicios que presta Operamaq Empresa SpA. El afectado puede ser un cliente interno o externo, como así también otras partes que no posean un vínculo contractual.

**Servicio al cliente:** Interacción entre la organización y el cliente a lo largo del ciclo de vida del servicio.

**Parte interesada:** Persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por las decisiones o actividades que realiza nuestra organización.

**OI:** Organismo de Inspección

DOCUMENTO CONTROLADO - REPRODUCCION PROHIBIDA SIN AUTORIZACION EXPLICITA DE OPERAMAQ EMPRESA SPA

	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO:	PR-CL-INSP-05
	QUEJA, APELACIÓN, FELICITACIONES Y SUGERENCIAS	VERSIÓN:	01
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	FECHA:	02-09-2023
		PÁGINA	Página 4 de 8

#### 4. DIAGRAMA DE FLUJO

No Aplica

#### 5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

##### Consideraciones:

Las Empresas, las personas, la autoridad o cualquier otra entidad tienen el derecho a Reclamar si tuvieran alguna situación que a su criterio consideren inadecuada.

Operamaq Empresa SPA. deja claramente establecido que no se hará ningún tipo de discriminación a la empresa, la persona, la autoridad o cualquier otra entidad que realice un Queja, Apelación o Denuncia.

Operamaq Empresa SPA. Atenderá la apelaciones, quejas y sugerencias siguiendo el Proceso establecido en procedimiento PRCL-INSP-05 y sus registro de respuesta:

REG-QC-04	Encuesta de Opinión
REG-QC-05	Registro de clasificación y seguimiento de opiniones
REG-AU-01	Registro de acciones correctivas y preventivas


Dentro de los roles relevantes de este proceso destacan:

- Comisión independiente: Responsable de analizar y proponer acciones ante una apelación. (Jefe Técnico y Auditor/ Calidad).
- Gerente General: Toma decisión final sobre cada caso.
- Encargado de área: Debe analizar y proponer acciones ante una denuncia, Queja o Apelación.

##### 5.1 Captar Opinión de los clientes

El Centro captará las opiniones de los clientes por medio de:

- E-mail
- Formularios “Nos Interesa su Opinión”

	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO:	PR-CL-INSP-05
	QUEJA, APELACIÓN, FELICITACIONES Y SUGERENCIAS	VERSIÓN:	01
		FECHA:	02-09-2023
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	PÁGINA	Página 5 de 8

- Vía Telefónica
- Por Entrevista Personal

Las opiniones recibidas a través del Gerente General, quedan registradas en el formato “Encuesta de opinión” (REG-QC-04).

## 5.2 Consignar y priorizar Opinión Usuaría

Las opiniones de los clientes se consignan en la “Registro de Clasificación y seguimiento de Opiniones” (REG-QC-05) en el cual se identifica entre otros datos:

- El nombre del cliente.
- La fecha del evento que motivó la opinión.
- Fecha de recepción de la opinión.
- El área involucrada.
- Fecha de respuesta al usuario.

Las opiniones, son clasificadas e identificadas como felicitaciones, sugerencias, quejas o apelaciones.

## 5.3 Tipo de Opinión y descripción de pasos a seguir


### Felicitación:

En caso de que la opinión vertida por el cliente sea clasificada como felicitación, la acción que se ejecuta es enviar una copia al responsable para hacer extensiva esta felicitación al personal o una nota individual si se menciona a alguien en especial. Tiempo de respuesta: 3 días hábiles.

### Queja o Apelación:

El Administrativo técnico investiga las causas de la denuncia, queja o apelación, revisa la documentación de la carpeta de la empresa o persona en caso de asociarse la queja o apelación con un servicio entregado, analiza y si fuera necesario realizará una visita a la empresa, la persona, la autoridad o cualquier otra entidad, para determinar en terreno lo visto.

De acuerdo a la investigación por parte del administrativo técnico y supervisada por el encargado de área se decide:

	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO:	PR-CL-INSP-05
	QUEJA, APELACIÓN, FELICITACIONES Y SUGERENCIAS	VERSIÓN:	01
		FECHA:	02-09-2023
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	PÁGINA	Página 6 de 8

- Validar la queja o apelación: Si se valida, se decide qué acciones se debe tomar para dar solución a la situación.
- No Validar la queja o apelación: Si no se valida la queja o apelación, se comunica al denunciante formalmente por escrito los resultados de la investigación, con los motivos que no permiten validar la queja, apelación o denuncia.

Cualquier sea el resultado de la investigación se presenta al jefe técnico solo si la queja o apelación, se refiere a un servicio entregado.


- Definir las acciones a seguir para atender la queja o apelación: Si se valida la queja o apelación, de acuerdo a los resultados de la investigación del administrativo técnico, se definen las acciones a seguir con el objetivo de resolver la situación, entre las acciones puede ser visitas a la empresa, la persona, la autoridad o cualquier otra entidad, una inspección o evaluación extraordinaria, etc.
- Tomar la decisión con respecto a la queja o apelación: Se tomará la decisión con respecto a la queja o apelación, dependiendo de los resultados de las acciones a tomar. (De acuerdo a los informes de inspección).
- Informar al Cliente la decisión tomada: Se informará a la empresa, la persona, la autoridad o cualquier otra entidad formalmente y si fuera necesario se citará al representante autorizado de la empresa o a la persona.

Los documentos de la queja o apelación se archivarán en la carpeta de la empresa o de la persona solo de tratarse de un servicio ejecutado y la respectiva acción correctiva o preventiva, registrando el suceso en el registro de acciones correctivas o preventivas (REG-AU-01)

Los Plazos para atender la queja o apelación, considerando desde que la empresa, la persona, la autoridad o cualquier otra entidad o persona sobre la decisión tomada, no debe ser más de 5 días hábiles. Entregando al afectado una pre-información a los 3 días hábiles.

### **Sugerencia:**

En caso de que la opinión se clasifica como sugerencia, la acción seguida es analizada por el responsable considerando la factibilidad de su implementación. Tiempo de respuesta: 3 días hábiles.

	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO:	PR-CL-INSP-05
	QUEJA, APELACIÓN, FELICITACIONES Y SUGERENCIAS	VERSIÓN:	01
		FECHA:	02-09-2023
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	PÁGINA	Página 7 de 8

#### 5.4 Seguimiento Respuesta

Por medio del seguimiento de la respuesta al cliente, se busca verificar si hubo o no conformidad. Seguimiento que se consigna en el registro de clasificación de opiniones (REG-QC-05).


En la eventualidad que el cliente no quede conforme con la respuesta entregada, esta situación pasa a conocimiento del Gerente General quien evalúa y genera una nueva propuesta hasta obtener la conformidad del cliente.

#### 5.5 Análisis e informe

La comisión (Jefe técnico / Auditor – Calidad), le corresponde analizar las opiniones de los clientes y resolver aquellas situaciones de no conformidad respecto de las respuestas o en su defecto, respecto de las acciones emprendidas para resolver lo planteado por el cliente.

#### 5.6 Indicadores de Plazo del Proceso

Indicador	Estándar	Frecuencia de Medición
(Nro. de queja, apelación o denuncias /Nro. total de opiniones recepcionadas en el centro x 100)	Es igual o menor al 50%	Mensual
(Nro. de felicitaciones respondidos en el plazo/ Nro. total de Felicitaciones respondidas x 100)	Es igual o mayor al 75%	Mensual
(Nro. de queja, apelación o denuncias respondidos en el plazo/ Nro. total de queja, apelaciones o denuncias respondidos x 100)	Es igual o mayor al 75%	Mensual
(Nro. de Sugerencias respondidas en el plazo/ Nro. total de Sugerencias respondidos x 100)	Es igual o mayor al 75%	Mensual
Nro. de Queja o Apelación o denuncias respondidos/Nro. total de Queja o Apelación recibidos x 100	100%	Mensual

	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO:	PR-CL-INSP-05
	QUEJA, APELACIÓN, FELICITACIONES Y SUGERENCIAS	VERSIÓN:	01
		FECHA:	02-09-2023
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	PÁGINA	Página 8 de 8

## 6 REGISTROS ASOCIADOS

Nombre	Identificación	Ubicación	Tiempo de almacenamiento	Disposición Final
"Encuesta de opinión"	REG-QC-04	Servidor Operamaq	3 Años	Eliminar Archivo
"Registro de Clasificación y seguimiento de Opiniones"	REG-QC-05	Servidor Operamaq	3 Años	Eliminar Archivo
"Registro de Acciones Correctivas y Preventivas"	REG-AU-01	Servidor Operamaq	3 Años	Eliminar Archivo

## 7 DOCUMENTOS ASOCIADOS

ISO 17020:2012

PR-AC-INSP-01 "Procedimiento Acciones Correctivas"

PR-AP-INSP-01 "Procedimiento Acciones Preventivas"

## 8 CONTROL DE CAMBIOS

Tabla Resumen Motivo Revisiones del Procedimiento			
Motivo del Cambio	Fecha	Nº Rev.	Paginas