



(El lector debe verificar si esta versión se encuentra vigente)

## QUEJAS Y APELACIONES

PQ-08

Revisión: 1

Fecha: 26/04/2019

Hoja: 1 de 5

### HISTORIAL DE CAMBIOS

FECHA	REVISIÓN	ÍTEMS REVISADOS	ELABORACIÓN	APROBACIÓN
12/08/15	0	Documento Original	RCal	RCal + GGral
26/04/19	1	2 y 6	RCal	GGral

**ÍNDICE**

1 OBJETIVO.....	3
2 DOCUMENTOS DE REFERENCIA .....	3
3 deFINICIONES Y SIGLAS.....	3
4 RESPONSABILIDAD .....	3
5 DETALLES .....	3
5.1 RECEPCIÓN DE QUEJAS.....	4
5.2 TRATAMIENTO DE QUEJAS .....	4
5.3 RECEPCIÓN Y TRATAMIENTO DE APELACIONES .....	5
6. ANEXOS.....	5

## 1 OBJETIVO

Este procedimiento tiene por finalidad establecer un proceso documentado para recibir, evaluar y tomar decisiones acerca de las quejas y las apelaciones recibidas por Qetkra.

## 2 DOCUMENTOS DE REFERENCIA

ISO/IEC 17065

Manual de Calidad de Qetkra

PQ-01 – ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS

## 3 DEFINICIONES Y SIGLAS

**RCAL** RESPONSABLE DE CALIDAD

**GCER** GERENTE DE CERTIFICACIÓN

**GGRAL** GERENTE GENERAL

**Apelación:** Procedimiento por el cual un cliente solicita a Qetkra anular o enmendar una decisión tomada por el organismo, por considerarla injusta.

## 4 RESPONSABILIDAD

ACTIVIDAD	RESPONSABILIDAD
Controlar este documento	GCER + GGRAL
Elaborar y alterar este procedimiento	RCAL
Aprobar este procedimiento	GCER + GGRAL
Mantener el control del registro de quejas	RCAL

## 5 DETALLES

Qetkra presta principal atención a todo reclamo, queja o apelación proveniente de sus clientes y/o terceras partes con respecto a las actividades que realiza como organismo de certificación. Una atención consistente y eficaz de las quejas es de vital importancia para el funcionamiento del organismo y para mantener la confianza en sus procedimientos.

## 5.1 RECEPCIÓN DE QUEJAS

Las quejas pueden ser recibidas por diferentes medios. Los mismos pueden ser: llamado telefónico, por email, por reclamo a través de la página web, por notificación formal, etc.

Todo el personal de Qetkra está capacitado para recibir, identificar y registrar las quejas. La persona que recibe e identifica una queja, registra la misma en el Registro de Quejas, ubicado en el Servidor, y cuyo formato se presenta en el Anexo I. Quien registra la queja asienta la siguiente información:

- a) Fecha
- b) Nombre de quien registra
- c) Nombre y cargo de la persona que emite la queja
- d) Nombre de la empresa o entidad que emite la queja
- e) Forma de comunicación (email, teléfono, nota, web, etc.)
- f) Descripción de la queja

Adicionalmente, guarda en la carpeta electrónica, toda notificación escrita de la misma.

## 5.2 TRATAMIENTO DE QUEJAS

En forma inmediata el receptor de la queja avisa al Responsable de Calidad de este suceso. El Responsable de Calidad se comunica con el emisor de la queja para dar un acuse de recibo. Luego evalúa la queja en conjunto con los responsables del área afectada y determina:

- I. si la queja se relaciona con las actividades de certificación de las cuales es responsable. Si no lo fuera, puede decidir dar cierre a la queja sin más acciones. En cambio, si lo fuera, pasa al siguiente ítem.
- II. si la queja es origen de una No Conformidad. En caso de que así lo fuera, el Responsable de Calidad da ingreso a la No Conformidad, procediendo según lo indicado en el Procedimiento PQ-06, y registrando esta situación y número de No Conformidad asignado en el registro de quejas.

Tanto en el caso de que la queja sea origen de un No Conformidad o no, el Responsable de Calidad define en conjunto con la Dirección de Qetkra, quien es el responsable del tratamiento y resolución de la queja, teniendo en cuenta que:

- 1) Esta persona no debe estar involucrada en las actividades de certificación relacionadas con la queja.
- 2) Además, para asegurarse de que no existe conflicto de intereses, el personal (incluyendo aquel que actúa a nivel directivo) que ha proporcionado consultoría a un cliente, o ha sido

empleado de un cliente, no es utilizado por Qetkra para revisar ni aprobar la resolución de una queja o una apelación para ese cliente durante los dos años siguientes a la terminación de la consultoría o el empleo.

El responsable del tratamiento de la queja reúne y verifica toda la información necesaria (en la medida de lo posible) para alcanzar una decisión sobre la queja o la apelación. Luego realiza las acciones tendientes a resolver la queja, comunicando estas acciones al emisor de la queja por medio escrito e informando sobre la finalización del proceso de reclamación. Asimismo, esta persona asienta en el Registro de Quejas la siguiente información:

- a) Acciones realizadas para resolver la queja
- b) Respuesta que se le da al emisor de la queja
- c) Fecha y medio de comunicación de la respuesta

### **5.3 RECEPCIÓN Y TRATAMIENTO DE APELACIONES**

El cliente que no está de acuerdo con las evaluaciones, revisiones y decisiones realizadas por Qetkra, puede notificar esta situación mediante la presentación de una apelación.

El plazo para presentar una apelación es de 3 meses a partir de la fecha de decisión de Qetkra.

Las apelaciones son recibidas y tratadas de similar manera que las quejas, con las siguientes diferencias:

- a) La Dirección de Qetkra participa en el tratamiento y decisión sobre la apelación;
- b) La respuesta sobre la apelación es notificada al emisor por medio escrito formal.

## **6. ANEXOS**

Anexo I – F08.1 - Registro de Quejas