

 Ingeniería RS Limitada Inspecciones y Certificaciones de Instalaciones Interiores de gas Acreditada por INN-OI-084	PROCEDIMIENTO QUEJAS Y APELACIONES	Nº : PG - 006	C.C:01
		ED: 07 06/06/18	
		Página 1 de 10	

ÍNDICE

1.	CONTROL DE CAMBIOS	2
2.	OBJETIVOS	2
3.	ALCANCE	2
4.	DEFINICIONES	2
5.	REFERENCIAS	2
6.	FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES	3
7.	DIAGRAMA	4
8.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	5
8.1.	INGRESO DE QUEJA O APELACIÓN MEDIANTE FORMULARIO.	5
8.2.	EVALUAR QUEJA O APELACIÓN.	7
8.3.	SE INVESTIGA CASO POR QUEJA.	7
8.4.	SE GENERA TRATAMIENTO CORRESPONDIENTE	7
8.5.	SE REMITE INFORME.	7
8.6.	GERENTE TÉCNICO ANALIZA APELACIÓN	7
8.7.	SE REMITE INFORME POR APELACIÓN.	8
8.8.	SE CIERRA EL CASO.	8
9.	INDICADORES DE CUMPLIMIENTO	8
10.	CONTROL DE REGISTROS	8
11.	ANEXOS	8

 Ingeniería RS Limitada Inspecciones y Certificaciones de Instalaciones Interiores de gas Acreditada por INN-OI-084	PROCEDIMIENTO QUEJAS Y APELACIONES	Nº : PG - 006	C.C:01
		ED: 07 06/06/18	
		Página 2 de 10	

1. CONTROL DE CAMBIOS

CONTROL DE MODIFICACIONES			
Revisión N°	Fecha de Modificación	Motivo del Cambio	Ubicación
2			
3			
4	28/05/2015	Se modifica la estructura del procedimiento y temática.	Todo
5	23/11/2015	Se modifica diagrama de Flujo.	Ítem 7
6	06/06/2018	MODIFICA RAZÓN SOCIAL.	General
7	18/03/2023	Revisión general del documento y modificación razón social LTDA.	General
7	24/07/2024	Solo revisión del procedimiento.	General
8	18/10/2024	Solo revisión del procedimiento.	General
9	28/01/2025	Corrección ortográfica.	General

2. OBJETIVOS

Ingeniería RS Ltda., establece en este procedimiento los canales que permiten la comunicación con el cliente y otras posibles fuentes asociadas a tratamiento de quejas, apelaciones y reclamos.

3. ALCANCE

Todas quejas, reclamos y apelaciones que **Ingeniería RS Ltda** reciba por parte de sus clientes u otras posibles fuentes (SEC, INN, etc), deberá ser recepcionada y tratada en base a este procedimiento.

Ingeniería RS Ltda, es responsable de ingresar, estudiar, procesar y dar respuesta a todas y cada una de las quejas, apelaciones y reclamos planteados a todos los niveles de la organización por sus clientes y terceros que lo soliciten.

Ingeniería RS Ltda se compromete absolutamente a una imparcialidad y ninguna acción o decisión discriminatoria hacia sus clientes y terceros durante y posterior a un ingreso, tratamiento y resolución de una queja, apelación o reclamo.

 Ingeniería RS Limitada Inspecciones y Certificaciones de Instalaciones Interiores de gas Acreditada por INN-OI-084	PROCEDIMIENTO QUEJAS Y APELACIONES	Nº : PG - 006	C.C:01
		ED: 07 06/06/18	
		Página 3 de 10	

4. DEFINICIONES

Apelación	Solicitud del cliente con el objeto de evaluar la conformidad entregada a la inspección, con el fin de reconsiderar la decisión que se tomó.
Queja	Expresión de insatisfacción presentada por una persona, relacionada con el servicio de la empresa, para la cual espera una respuesta.

5. REFERENCIAS

NCH-ISO 17020:2012
Manual de la Calidad

6. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

Gerente General	• Dar respuesta oportuna a las quejas, reclamos y apelaciones. • Verificar que se les otorgue un tratamiento adecuado y oportuno a estas. • Preocuparse que se cumpla con la confidencialidad. • Tomar decisiones sobre los resultados de las quejas, apelaciones y reclamos.
Gerente Técnico	• Realizar la investigación de las quejas, apelaciones y reclamos, siempre y cuando no sea objeto de la misma. • Enviar comunicaciones a los clientes. • Verificar la implementación de las acciones correctivas tomadas.

 Ingeniería RS Limitada Inspecciones y Certificaciones de Instalaciones Interiores de gas Acreditada por INN-OI-084	PROCEDIMIENTO QUEJAS Y APELACIONES	Nº : PG - 006	C.C:01
		ED: 07 06/06/18	
		Página 4 de 10	

7. DIAGRAMA PROCESO DE TRATAMIENTO QUEJAS, APELACIONES Y RECLAMOS.



Ingeniería RS Limitada
Inspecciones y Certificaciones de Instalaciones
Interiores de gas
Acreditada por INN-OI-084

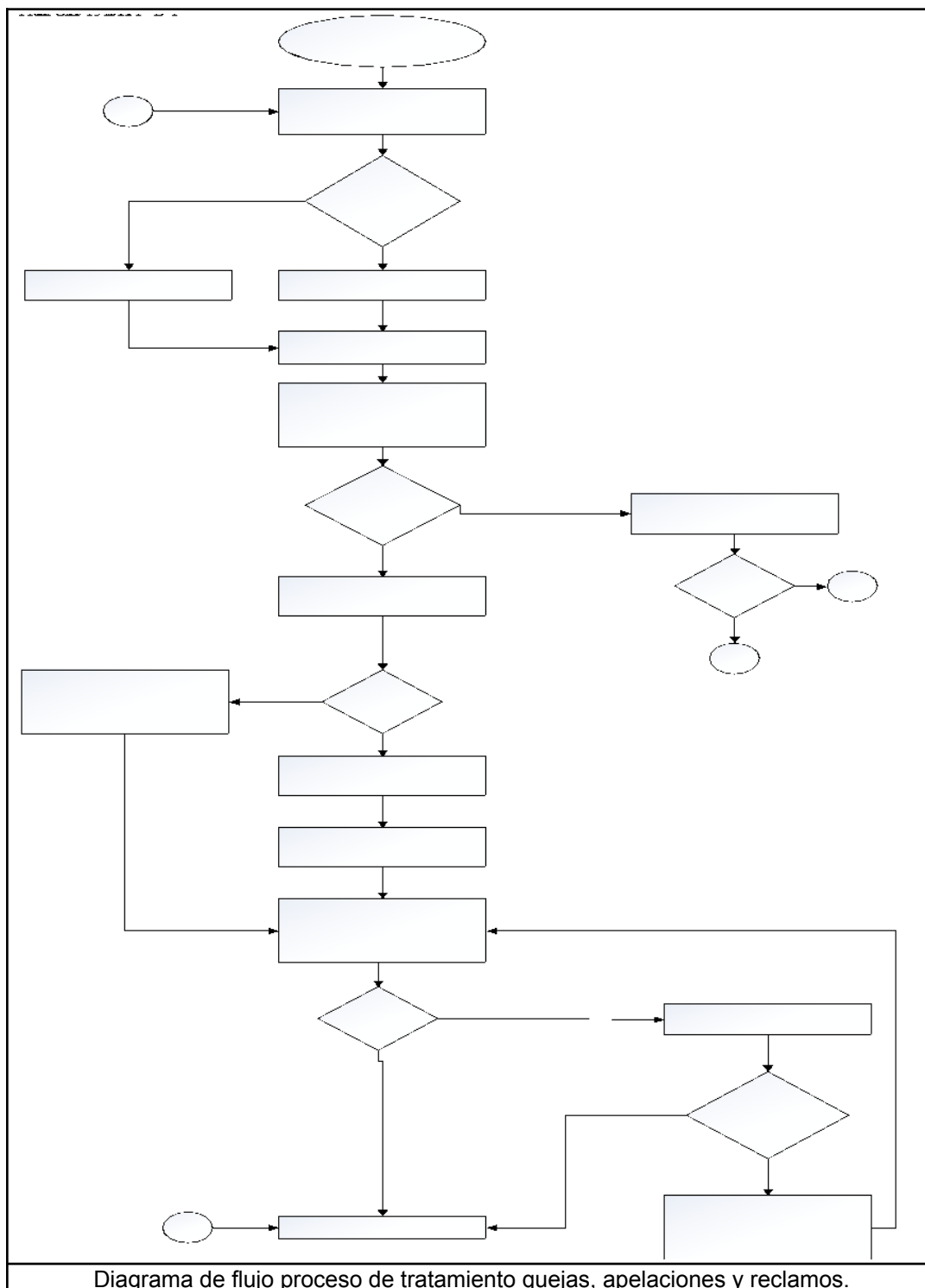
PROCEDIMIENTO QUEJAS Y APELACIONES

N° : PG - 006

C.C:01

ED: 07 06/06/18

Página 5 de 10



	PROCEDIMIENTO QUEJAS Y APELACIONES	Nº : PG - 006	C.C:01
		ED: 07 06/06/18	
		Página 6 de 10	

8. DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD DE QUEJAS O APELACIONES

Ingeniería RS Ltda. Recibe, quejas, reclamos evalúa si esta corresponde a las actividades de inspección, dando a conocer a la persona que realiza el reclamo o queja si esta procede o no, esto en un plazo no superior a 24 horas hábiles, por medio de correo electrónico o personalmente firmando el reclamante una copia como respaldo que se entregó respuesta para respaldo con esto se cumple con el punto 7.5.3 de la NCh-ISO 17020:2012.

Ingeniería RS Ltda. asigna al gerente técnico como responsable de los procesos de quejas y apelaciones, teniendo en sus facultades delegar o asignar quien dará curso a la investigación, para dar una solución eficiente y eficaz siempre y cuando este no sea el causante, en ese caso el gerente general será el responsable realizando el tratamiento o asignando,

Ingeniería RS Ltda. Recibe, las apelaciones evalúa con los registros necesarios del proceso de inspección dando a conocer a la persona que realiza la apelación asignado a un responsable distinto al causante y se le dará a conocer en un plazo no mayor a 48 horas hábiles si procede la apelación o no, por medio de correo electrónico para respaldo con esto se cumple con el punto 7.5.3 de la NCh-ISO 17020:2012.

Ingeniería RS Ltda. En ambos casos se hace responsable de las respuestas entregadas además todas son ingresadas y tratadas sin discriminación, además el proceso de quejas y apelaciones se encuentra disponible en el presente procedimiento (PG-006) donde se encuentra el diagrama de la secuencia de las quejas y apelaciones, el cual puede ser entregada presencialmente o vía correo electrónico.

Ingeniería RS Ltda. cuenta con varios canales para realizar las quejas o apelaciones entre ellos correo electrónico, página web, además en todos los documentos de notificación de la inspección se encuentra destacado donde pueden realizar las quejas y apelaciones estos documentos serían: Programa de Inspección (F-027), Informe de Inspección Certificación (F-025), Informe Inspección Ducto Colectivos (F-026), Planilla Sala de Calderas (F-021), Contrato de Prestación de Servicios Profesionales de Inspección Certificación (F-006), Presupuesto de Inspección (F-034).

Este procedimiento mediante su copia controlada será de uso común y está disponible en la oficina de **Ingeniería RS Ltda**, para todas aquellas partes que lo soliciten o estimen conveniente, además pueden ser solicitados vía correo electrónico.

El Gerente General tiene la facultad y autoridad para delegar el estudio del caso si lo estima pertinente, siendo solo él, el responsable administrativo de la resolución final cumpliendo con el ítem 7.5.4. La delegación del caso debería recaer en alguien ajeno a este, con la finalidad de evitar conflictos de intereses.

 Ingeniería RS Limitada Inspecciones y Certificaciones de Instalaciones Interiores de gas Acreditada por INN-OI-084	PROCEDIMIENTO QUEJAS Y APELACIONES	N° : PG - 006	C.C:01
		ED: 07 06/06/18	
		Página 7 de 10	

8.1. INGRESO DE QUEJA, RECLAMO Y APELACIÓN MEDIANTE FORMULARIO.

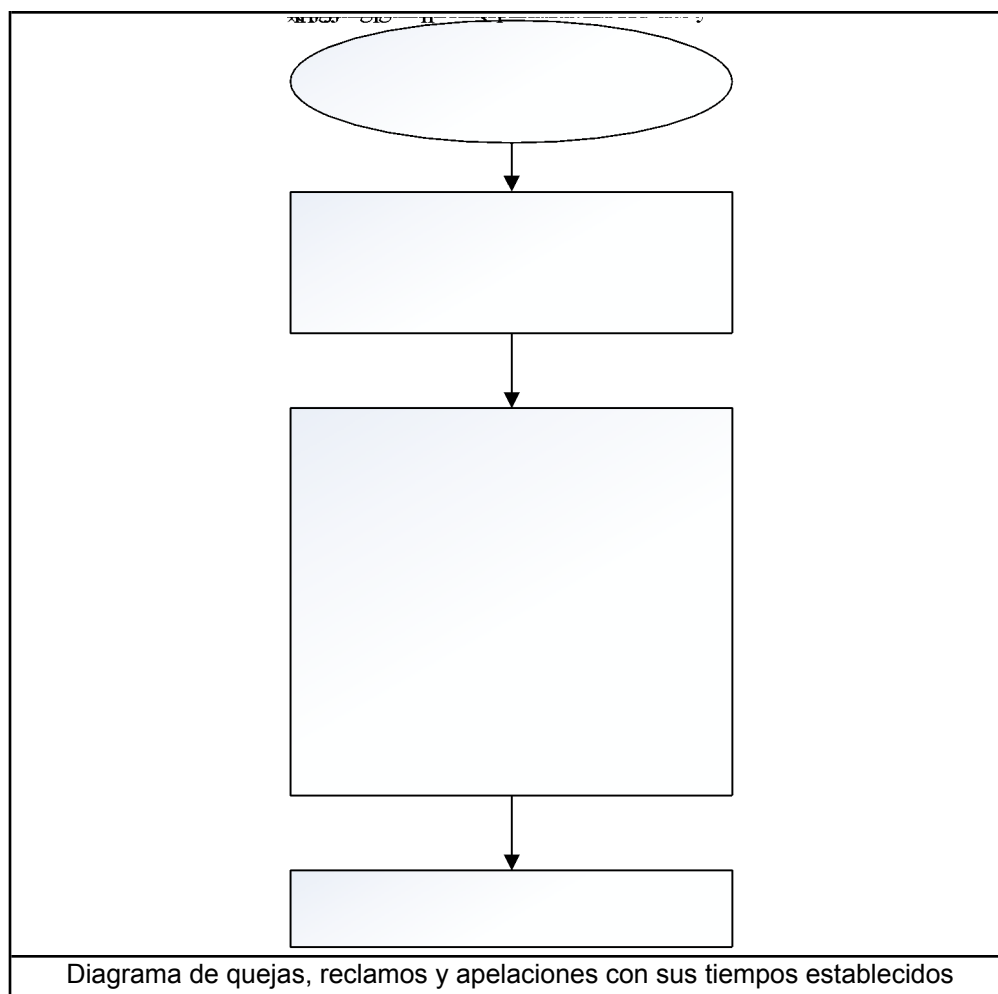
Cuando se recibe alguna queja, reclamo o apelación, de parte de un cliente, tercera persona o de los entes fiscalizadores se debe actuar con imparcialidad, independencia, confidencialidad, no se debe actuar de manera discriminatoria, estas quejas y apelaciones, se pueden recibir, ya sea vía telefónica, correo electrónico o en forma presencial, esta se acoge e ingresa a formulario; Planilla de Quejas Apelaciones (F-030) asignando un numérico al caso para su posterior seguimiento.

El cliente tiene un plazo de 24 horas desde el proceso de inspección para realizar quejas, reclamos o apelaciones sobre el procedimiento de inspección y observaciones del personal técnico.

El organismo cuenta con un periodo no mayor a 48 horas para dar respuesta formal si la queja, reclamo o apelación procede o no procede. De proceder, el organismo cuenta con un periodo adicional de 3 días hábiles para resolver y dar respuesta formal a las apelaciones y a su vez 10 días hábiles para resolver y dar respuesta a las quejas y reclamos.

Los canales de comunicación para hacer válidas las quejas, reclamos y apelaciones están adjuntados en: Contrato de Prestación de Servicios Profesionales de Inspección y Certificación (F-006), programa de inspección e informe de inspección, los cuales son citados como: dirección de reclamos: correo electrónico contacto@ingenieriars.cl, vía telefónica al número 32-2697175, vía Carta Certificada a la dirección: Calle Montaña 754, Oficina 37A, Viña del Mar, vía presencial en horarios hábil de lunes a viernes de 09:00 a 18:00 en la dirección Calle Montaña 754, Oficina 37A, Viña del Mar y finalmente vía página web www.ingenieriars.cl.

SECUENCIA DE TRATAMIENTO QUEJA, RECLAMO O APELACIÓN



8.2. EVALUAR QUEJA, RECLAMO O APELACIÓN.

En base a la información recabada mediante el formulario Planilla de Quejas Apelaciones (F-030), **Ingeniería RS LTDA.**, evalúa e identifica el ingreso de una queja, reclamo o apelación, con la finalidad de establecer si esta procede.

8.3. SE INVESTIGA CASO POR QUEJA, RECLAMO O APELACIÓN.

 Ingeniería RS Limitada Inspecciones y Certificaciones de Instalaciones Interiores de gas Acreditada por INN-OI-084	PROCEDIMIENTO QUEJAS Y APELACIONES	N° : PG - 006	C.C:01
		ED: 07 06/06/18	
		Página 9 de 10	

Si se acoge el caso en base a formulario Planilla de Quejas/Apelaciones(F-030) anteriormente mencionado, se deberá comenzar la investigación inmediatamente posterior a las 24 horas de recibida, y aceptada la queja o apelación ya sea por parte del Gerente General o persona asignada al caso, por parte de este.

Al mismo tiempo se emite carta conductora con copia de Planilla de Quejas Apelaciones (F-030) al remitente, en la cual se incluye secuencia de tratamiento queja, reclamo o apelación y sus tiempos asociados (quejas y reclamos 10 días, apelaciones 3 días).

Con la finalidad de dar una imparcialidad al estudio, investigación y posterior respuesta de la queja, apelación y reclamo al cliente o terceros, esta será asignada y tratada por una o varias personas pertenecientes a la organización, pero ajenas y con nula participación en las actividades ya sea de inspección u otras que dieron origen cumpliendo así con el ítem 7.6.4 de la NCh-ISO 17020:2012.

8.4. SE DETERMINA RESOLUCIÓN AL CASO

Posterior a la etapa de estudio, el Gerente General establece y determina la resolución final del caso, con la finalidad de informar al remitente o afectado.

8.5. SE REMITE INFORME.

Establecida la resolución final, el representante de gerencia comunicará al remitente o afectado la resolución final del caso, vía carta conductora acompañada de Planilla de Quejas Apelaciones (F-030), independiente del resultado, cumpliendo así con ítem 7.6.5 de la NCh-ISO 17020:2012.

8.6. GERENTE TÉCNICO ANALIZA APELACIÓN

En caso de apelación, ésta será ingresada al caso ya existente mediante Planilla de Quejas Apelaciones (F-030), con la finalidad de evaluar si procede, siguiendo los mismos pasos descritos previamente.

8.7. SE REMITE INFORME POR APELACIÓN.

Establecida la resolución final a la apelación, el representante de gerencia comunicará al remitente, vía carta conductora acompañada de Planilla de Quejas Apelaciones (F-030).

8.8. SE CIERRA EL CASO.

Internamente y en forma adicional, **Ingeniería RS LTDA** definirá las acciones correctivas a implementar si es que el caso lo amerita, mediante la aplicación del formulario Registro de Acciones Correctivas Preventivas (F-024) y finalmente cerrando el caso.

 Ingeniería RS Limitada Inspecciones y Certificaciones de Instalaciones Interiores de gas Acreditada por INN-OI-084	PROCEDIMIENTO QUEJAS Y APELACIONES	N° : PG - 006	C.C:01
		ED: 07 06/06/18	
		Página 10 de 10	

9. INDICADORES DE CUMPLIMIENTO

MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO					
Indicador	Meta	Descripción (Método de Cálculo)	Frecuencia	Responsables	Registros
Quejas reclamos y Apelaciones	2%	(suma) Cantidad de quejas reclamos y apelaciones		Representante de Gerencia	F-030

10. CONTROL DE REGISTROS

N°	Nombre Registro	Código	Responsable	Tiempo de retención	Almacenamiento
1	Planilla de Quejas Apelaciones	F-030	Representante de Gerencia	5 años	Archivo/ electrónico
2	Registro de Acciones Correctivas Preventivas	F-024	Representante de Gerencia	5 años	Archivo/ electrónico

11. ANEXOS

1. Planilla de Quejas Apelaciones F-030.
2. Registro de Acciones Correctivas Preventivas F-024.