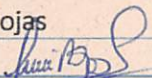
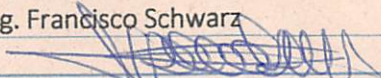
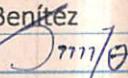
	QUEJAS Y APELACIONES	Código: PRO-007
		Versión: 03
		Fecha de vigencia: 19/02/2024
ELABORADO POR: Garantía de Calidad Q.F. Aida Rojas Firma: 	REVISADO POR: Departamento Técnico Ing. Francisco Schwarz 	APROBADO POR: Gerencia Técnica Ing. Héctor Benítez Firma: 

1. OBJETIVO:

1.1 Establecer las actividades para el proceso de tratamiento de las quejas, apelaciones y encuestas de satisfacción de clientes, de los servicios que presta Audimer S.R.L.

2. ALCANCE:

2.1 Aplica a todos los servicios de Audimer S.R.L.

3. RESPONSABILIDADES:

3.1 Es responsabilidad de Garantía de Calidad implementar, capacitar al personal y hacer cumplir este procedimiento.

3.2 Es responsabilidad de la Dirección de Audimer tomar las decisiones para el seguimiento de las quejas y/o apelaciones.

3.3 El Departamento de Garantía de Calidad en conjunto con la Gerencia Técnica de Audimer S.R.L. son los responsables de realizar regularmente la encuesta a los clientes de la empresa y de informar los resultados obtenidos en el marco de Revisión por la Dirección.

ORIGINAL

4. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS:

4.1 **Queja:** 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 se espera una respuesta.

4.2 **Apelación:** solicitud del proveedor de ítem de inspección al organismo de inspección de considerar la decisión que tomó en relación con dicho ítem.

5. MATERIALES Y EQUIPOS:

5.1 N/A

6. REFERENCIAS:

6.1 ISO 9001 (Vigente): Sistemas de Gestión de la Calidad – Requisitos. Punto 7.1: Recursos, 8.2, Requisitos para los productos y servicios, Punto 8.4: Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente, y 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación.

6.2 NP-ISO/IEC 17020 (Vigente): Evaluación de la Conformidad. Requisitos para el funcionamiento de diferentes tipos de organismos que realizan inspección, Requisito 7.5.

6.3 CRI004-Criterios para la Acreditación de Organismos de Inspección que operan la inspección/verificación (vigente).

7. DESARROLLO:

7.1 Recepción, registro y verificación de la queja/apelación:

7.1.1 La queja y apelación será presentada mediante correo electrónico, encuestas realizadas, y/o nota dirigida a la Gerencia Técnica. Para el caso de las quejas, también puede ser recepcionado vía telefónica y página web de la empresa, en este caso, Garantía de Calidad debe asegurar el registro de todos los datos del cliente, según el FOR-024 Registro de quejas y apelaciones.

7.1.2 Cuando sea posible, Garantía de Calidad confirma al cliente la recepción de la queja o apelación. Además, facilita al cliente sobre el avance de la gestión y el resultado del tratamiento de la queja o apelación.

7.1.3 Garantía de Calidad, verifica y confirma que la queja/apelación está relacionado con los servicios de inspección de Audimer (En algunos casos se puede recurrir a la Dirección de Audimer S.R.L.).

- 7.1.4 Si se diera la confirmación, la queja/apelación se valida y entonces se procede a la investigación de la queja/apelación y se registra en el FOR-024 Registro de quejas y apelaciones.
- 7.1.5 Si la queja/apelación no requiere una acción correctiva/preventiva, no se procede con la investigación, Garantía de Calidad registra en el FOR-024 Registro de quejas y apelaciones, comunica al cliente/solicitante mediante nota por la Jefatura de Garantía de Calidad.

7.2 Tratamiento de la queja y apelación:

- 7.2.1 En caso de que se requiera tomar medidas correctivas y/o preventivas, Garantía de calidad aplica el procedimiento PRO-010.
- 7.2.2 Audimer es responsable de todas las decisiones a todos los niveles del proceso de tratamiento de quejas y apelaciones.
- 7.2.3 Las investigaciones y decisiones relativas a las apelaciones no dan lugar a ninguna acción discriminatoria.

7.3 Comunicación de la decisión:

- 7.3.1 La Dirección de Audimer y/o Garantía de Calidad en conjunto con la Gerencia Técnica decide las resoluciones de las quejas y/o apelaciones y comunica formalmente la decisión final al cliente que presentó la queja/apelación mediante una Nota remitida vía correo electrónico.
- 7.3.2 El tratamiento de la gestión de quejas y/o apelaciones se realizará en un plazo de 20 días hábiles.
- 7.3.3 Cuando la autoridad legal requiera información sobre algún aspecto tratado en los reclamos, se comunica al interesado que la información se remite a una autoridad en cumplimiento de disposiciones legales. Proceder siempre manteniendo la confidencialidad del servicio y documentación.

7.4 Encuestas de satisfacción del cliente:

- 7.4.1 Regularmente, el Departamento de Garantía de Calidad remitirá a los clientes la "Encuesta de Satisfacción del Cliente" según FOR-025 a fin de evaluar la satisfacción de los mismos; procesará la información y evaluará conjuntamente con la Gerencia Técnica la necesidad, si hubiere, de aplicación de acciones correctivas. La misma puede ser entregada con el informe del servicio realizado o enviado vía e-mail al responsable de la empresa contratante.

7.5 Reunión con el cliente:

- 7.5.1 En caso de ser solicitada, el Departamento de Garantía de Calidad organizará una reunión entre la Gerencia Técnica y el cliente de Audimer S.R.L. a fin de detectar oportunidades de mejora en los servicios ofrecidos por la empresa.
- 7.5.2 Los resultados obtenidos en dicha reunión deberán ser evaluados por el Departamento de Garantía de Calidad, para determinar la necesidad de aplicación de acciones correctivas. Los resultados de estas reuniones serán presentados anualmente durante la Revisión por la Dirección.

7.6 RESULTADOS:

- 7.6.1 En caso de que sean detectadas quejas como resultado de las encuestas de satisfacción al cliente o reuniones con clientes, se iniciará un proceso de resolución de quejas como se indica en este procedimiento.

8. REGISTROS RELACIONADOS:

- 8.1 FOR-024: Registro de quejas y apelaciones.
- 8.2 FOR-025: Encuesta de satisfacción del cliente.

9. ANEXOS:

- 9.1 Anexo I: Flujograma de gestión de quejas y/o apelaciones.

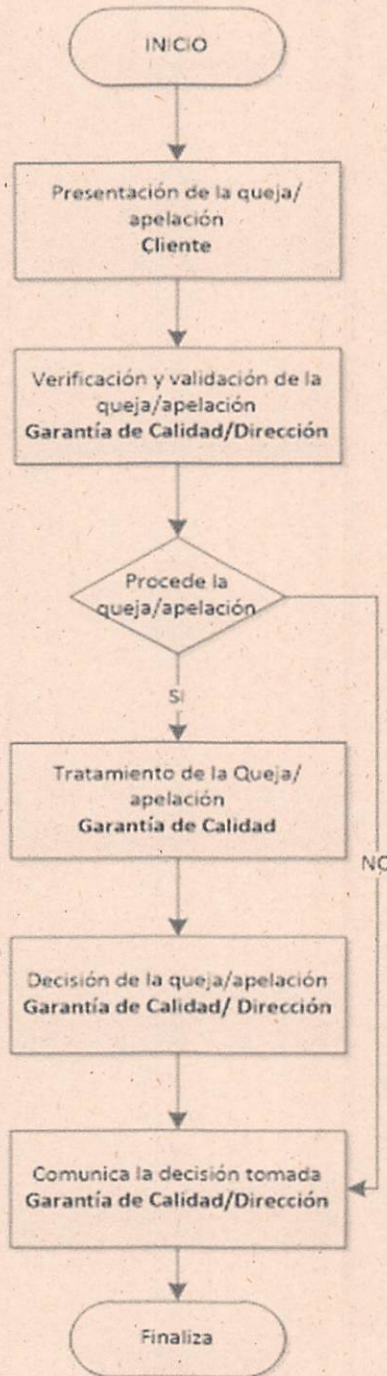
10. CONTROL DE CAMBIOS:

Información Original	Fecha	Cambio Realizado	Responsable
-----	10/2017	- Generación del documento inicial	Q.F. Aida Rojas
POE-PSC005: Control de trabajos no conformes, gestión de no conformidades y detección de oportunidades de mejora. POE-PSC011: Atención al cliente.	05/2018	<p>PRO-007, Vers. 01</p> <ul style="list-style-type: none"> - Se enlazan los procedimientos POE-PSC005 y POE-PSC011. - Cambio de codificación y título del procedimiento. - Se introducen al procedimiento los conceptos de queja y apelación. - Se referencian la Norma ISO/IEC 17020: 2013 y el CRI004. - Se detalla en el procedimiento la recepción, el registro y la verificación de la queja/ apelación además del tratamiento de la misma y la posterior comunicación al cliente sobre la decisión tomada. - Se mencionan el uso de los formularios FOR-024 y FOR-025 además del anexo I. 	Q.F. Aida Rojas
<p>PRO-007, Vers. 01</p> <p>6.1 y 6.2 se mencionan las Normas NP-ISO/IEC 17020 y NP-ISO/IEC 9001 con sus respectivos años de vigencia.</p> <p>7.3.1 La Dirección de Audimer y/o Garantía de Calidad decide las resoluciones de las quejas y/o apelaciones y comunica formalmente la decisión final al cliente que presentó la queja/apelación mediante una Nota remitida vía correo electrónico.</p>	02/2021	<p>PRO-007, Vers. 02</p> <p>6.1 y 6.2 a las Normas NP-ISO/IEC 17020 y NP-ISO/IEC 9001 se les coloca la palabra vigente en lugar del año de vigencia de cada norma.</p> <p>7.3.1 La Dirección de Audimer y/o Garantía de Calidad en conjunto con la Gerencia Técnica decide las resoluciones de las quejas y/o apelaciones y comunica formalmente la decisión final al cliente que presentó la queja/apelación mediante una Nota remitida vía correo electrónico.</p>	Q.F. Aida Rojas
<p>PRO-007, vers. 02</p> <p>Actualización por cumplimiento de años de vigencia del documento.</p>	02/2024	<p>PRO-007, vers. 03</p> <p>Actualización de la versión del documento, no se realizan otros cambios significativos.</p>	Q.F. Aida Rojas

ORIGINAL



FLUJOGRAMA DE GESTIÓN DE QUEJAS Y APELACIONES



ORIGINAL

