

PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES

1. OBJETO

Definir y establecer un método adecuado para el tratamiento de las quejas y de las apelaciones de los clientes y la autoridad regulatoria (SEC), respecto de los resultados de las inspecciones realizadas por Tanknology Chile Ltda.

2. ALCANCE

Este procedimiento se aplica a todas las quejas recibidas por cualquier medio y por cualquier integrante de *Tanknology Chile Ltda.* y a las apelaciones recibidas por escrito, mediante carta o correo electrónico.

3. MÉTODO

Este procedimiento contempla comunicar a quien presente la queja o apelación las decisiones tomadas, revisadas y aprobadas por una o varias personas que no han participado en las actividades de inspección que dieron origen a la queja o apelación.

3.1 QUEJAS

3.1.1 Recepción de las quejas

Tanto el personal administrativo, como el personal de cada laboratorio móvil de inspección, cuenta con el Formulario F-7.5-01 "Formulario de Quejas y Apelaciones", a fin de formalizar, sea en la oficina o en terreno las quejas que eventualmente se reciban por cualquier medio, sea este:

- verbal;
- por carta;
- por correo electrónico

Todas las quejas recibidas por el personal, deben ser entregadas al Encargado de Calidad. Cuando el receptor de la queja se encuentre en terreno, deberá informar al Encargado de Calidad (EC), a más tardar al fin del día, acerca de la queja recibida.

Cuando el autor de la queja solicite ser informado acerca del tratamiento o proceso que recibirá su solicitud, se le debe explicar claramente el modo de proceder. En el caso que desee más información, se le ofrece consultar nuestro procedimiento, el que está en todo momento disponible, tanto en nuestras instalaciones móviles, como en nuestra sede.

Tanknology se hace responsable de todas las decisiones que adopte a lo largo del procesamiento de las quejas y apelaciones.

3.1.2 Tratamiento inicial de la queja

Una vez recepcionada y registrada la queja y dependiendo de la urgencia de ésta, el EC informa y entrega los antecedentes preliminares de la queja al Gerente Técnico (GT), en un plazo no superior a tres días.

A continuación, el EC y el GT efectúan un análisis y evaluación inicial de manera de determinar la validez de la queja. Si existen dudas, se debe tomar contacto con la persona que lo efectuó, a fin de recabar antecedentes complementarios o ratificar la información recibida. Tanto el resultado de la evaluación, como las eventuales conversaciones sostenidas con el autor de la queja, deben ser registrados en el formulario F-7.5-01

"Formulario de quejas y Apelaciones"

3.1.3 Quejas no Válidas

Si el análisis preliminar arroja como resultado que la queja no es válida, el GT, en un plazo no superior a 5 días hábiles, debe enviar una carta al reclamante, dándole las explicaciones correspondientes. En el caso de que para determinar la validez de la queja se requiera de un plazo superior, también se debe enviar una carta al reclamante, dándole las explicaciones que corresponden.

3.1.4 Quejas Válidas

En el caso de que se considere que la queja sea válida, en un plazo máximo de 5 días hábiles, se debe enviar una carta al reclamante, informándole acerca de las acciones tomadas. Si la queja requiere de un mayor plazo para su procesamiento, la carta se envía igualmente, dando las explicaciones correspondientes. Se deberá mantener informado al reclamante sobre el procesamiento de su queja, a través de cartas quincenales, a partir de la fecha de envío de la primera carta.

En el plano interno, si la queja amerita una no conformidad, esta debe ser registrada en en la carpeta de quejas y Apelaciones, procesarse como tal en el Formulario F-8.7-01 *"Procesamiento de No Conformidades"*.

3.2 APELACIONES

3.2.1 Recepción de las apelaciones

En el caso de las apelaciones, sólo serán aceptadas las apelaciones que sean recibidas por escrito y con una identificación clara del autor de la apelación, como así también del número de informe o certificado correspondiente. Las apelaciones deben ser entregadas al EC y sólo serán procesadas cuando el nombre de quien cursa la apelación, corresponda al cliente que ordenó el trabajo. Consecuentemente, cualquier integrante de **Tanknology Chile Ltda.** que reciba verbalmente una apelación de parte de un cliente, debe informarle que el único medio de presentar la apelación, es por escrito. Una vez recibida una apelación, el EC procede a registrarla en el formulario F-7.5-01 "Formulario de Quejas y Apelaciones" reúne los antecedentes (registros de la inspección e informe o certificado emitido) e informa al GT en un plazo máximo de tres días.

Cuando el autor de la apelación solicite ser informado acerca del tratamiento o proceso que recibirá su solicitud, se le debe explicar claramente el modo de proceder. En el caso que desee más información, se le ofrece consultar nuestro procedimiento, el que se encuentra en todo momento disponible, tanto en nuestras instalaciones móviles, como en nuestra sede.

3.2.2 Procesamiento de las Apelaciones

Para los efectos del procesamiento de las apelaciones, estas deberán ser resueltas por el GT, en base a los antecedentes proporcionados por los registros de inspección, los registros de calibraciones, verificaciones y mantenimiento, de los equipos e instrumentos de medición utilizados. Las conclusiones de GT, deben ser registradas en el formulario F-7.5-01.-"Formulario de Quejas y Apelaciones".

Las investigaciones y decisiones relativas a las apelaciones no deben dar lugar a ninguna acción discriminatoria.

En el plano interno, si la apelación amerita una no conformidad, esta debe ser registrada en quejas no conformidades el formulario F-8.7-01 "**Procesamiento de No Conformidades**".

3.2.3 Comunicación al Cliente

Una vez terminado el análisis de la apelación y en un plazo no superior a 5 días hábiles, se debe comunicar por carta, la conclusión de Tanknology Chile Ltda. respecto a su apelación, señalándole cómo proceder en caso de que no esté de acuerdo con la resolución de Tanknology.. Se debe guardar una copia de la carta enviada, la que será archivada en la carpeta "**Apelaciones**", junto al formulario de procesamiento de la apelación F-7.5-01."Formulario de quejas y Apelaciones"

4. ANEXOS

El presente procedimiento considera los siguientes anexos:

- 1.- F-7.5-01 "Formulario de Quejas y Apelaciones"
- 2.- F-8.7-01 "Procesamiento de No Conformidades".

Aprobado por Gerente Técnico:
Jorge Lorca Bucksbaum