

CONTENIDO:

1.	OBJETO	3
2.	ALCANCE	3
3.	DEFINICIONES Y ABREVIATURAS	3
4.	RESPONSABLES	3
5.	DESARROLLO	4
5.1.	Recepción	4
5.2.	Registro	4
5.3.	Validación	5
5.4.	Investigación	5
5.5.	Toma de Decisiones	5
5.6.	Comunicación y Cierre	6
5.7.	Seguimiento	6
5.8.	Litigios	6
6.	REGISTROS	6
7.	ANEXOS	7
	ANEXO I: PLAZOS Y RESPONSABILIDADES EN LA GESTIÓN DE QUEJAS	8

LA VERSIÓN IMPRESA DE ESTE DOCUMENTO ES COPIA NO CONTROLADA

1. OBJETO

Establecer el procedimiento para la recepción, evaluación, investigación, decisión, comunicación, resolución y seguimiento de quejas de partes interesadas vinculadas a las actividades del SGI y del LCE, asegurando imparcialidad, confidencialidad, trazabilidad documental y, cuando corresponda, la gestión de trabajos/productos no conformes y acciones correctivas conforme a PG 6 y PG 14.

2. ALCANCE

Aplica a toda queja recibida por WEISZ relacionada con actividades, servicios, productos o resultados del Sistema de Gestión Integrado y/o del Laboratorio de Calibraciones y Ensayos (LCE), tanto en instalaciones propias como en sitio del cliente, cualquiera sea el canal de ingreso (presencial, telefónico, correo electrónico, web, ISOTools u otros habilitados).

3. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

CASST: Calidad, Ambiente, Seguridad y Salud en el Trabajo.

DTL: Director Técnico del Laboratorio de Calibraciones y Ensayos.

LCE: Laboratorio de Calibraciones y Ensayos.

PNC: Producto No Conforme.

SGI: Sistema de Gestión Integrado de CASST

TNC: Trabajo No Conforme.

Corrección: acción inmediata para eliminar una no conformidad detectada o una situación no conforme y mitigar sus efectos.

Líder de Proceso Asociado: Persona responsable de supervisar y gestionar un proceso específico dentro de la organización (incluyendo, cuando aplique, al Director Técnico del LCE y/o Sub-Director Técnico), con responsabilidad en analizar y gestionar las quejas relacionadas con su área, garantizando independencia respecto del hecho reclamado; cuando no exista independencia suficiente, la queja será asignada a un líder alternativo definido por el Responsable CASST.

Queja: Expresión de insatisfacción presentada a la empresa por una parte interesada (persona u organización), relacionada con las actividades o resultados de la gestión de la misma, para la cual se espera una respuesta.

4. RESPONSABLES

La Dirección está comprometida con el tratamiento eficaz y eficiente de las quejas, por lo que, en caso de que se generen las mismas, se tratan según el presente procedimiento. Para ello, se designa al Responsable CASST como encargado de la administración y seguimiento de los indicadores de quejas, incluyendo la supervisión y el cierre de las correcciones y acciones correctivas que correspondan. Adicionalmente, valida el cierre de toda queja y de las NC asociadas, verificando evidencia objetiva de corrección, acción correctiva y eficacia, en línea con PG 6 y PG 14.

Los líderes de proceso son responsables de administrar, aplicar y verificar la aplicación del presente procedimiento; cuando corresponda, verificar el motivo de la queja y comprobar su validez; analizar las no-conformidades derivadas de las quejas y definir las acciones correctivas a implementar; participar activamente en la solución de las quejas; resolver y verificar la solución de la queja dentro de los plazos establecidos en este procedimiento; comunicar a la parte interesada que presentó la queja los resultados del análisis y tratamiento de la misma.

Todo colaborador que recibe/toma conocimiento de una queja es responsable de cumplir con lo dispuesto en el presente procedimiento; recibir, registrar y transmitir correctamente el motivo de la queja, asegurando que se incluyan todos los detalles relevantes de manera precisa; comunicar a la parte interesada que presentó la queja el número de queja asociado; comunicar de forma inmediata (máx. 1 día hábil) al Líder de Proceso Asociado y registrar la queja conforme 5.2.

5. DESARROLLO

Las quejas pueden relacionarse con: incumplimiento de plazos acordados; términos acordados para los servicios; aspectos técnicos y/o comerciales; vicios ocultos en los productos; problemas logísticos; inquietudes de la comunidad circundante en cuanto a impactos ambientales; inquietudes de los empleados, sus representantes o los sindicatos en temas de seguridad y salud en el trabajo; o cualquier otra no conformidad que afecte negativamente la percepción de la parte interesada sobre el sistema CASST de la empresa.

5.1. Recepción

Las quejas pueden ser recibidas a través de cualquier canal, siempre y cuando la persona responsable de la misma se identifique plenamente. Si la queja se presenta verbalmente, se solicita posteriormente una documentación escrita para proceder con su gestión.

Las quejas también pueden ser ingresadas directamente por la parte interesada mediante la plataforma ISOTools. En ese caso, el registro en ISOTools se considera recepción formal.

Las quejas anónimas se evaluarán solo si incluyen información verificable suficiente para iniciar investigación. De no ser así, se registran como "*No válidas – información insuficiente*". Se considera información verificable suficiente aquella que permita identificar el hecho, fecha aproximada, proceso/servicio involucrado y elementos objetivos para su contrastación.

Todas las quejas se manejan bajo los compromisos de confidencialidad establecidos y firmados por el personal interviniente.

5.2. Registro

Cualquier colaborador de la empresa que reciba una queja, la registra en ISOTools (módulo Quejas) o, mientras aplique el soporte local, en el RG_RPV (Gestión de Quejas y Servicio Post Venta), dentro de 1 (un) día hábil desde su recepción. Mientras coexistan ISOTools y soporte local, el Responsable CASST administra la integridad del RG_RPV, asegurando trazabilidad con número de queja ISOTools, NC asociadas y acciones en RG_PCAC.

La información mínima a registrar incluye:

- fecha de recepción;
- datos de la persona que la presenta, incluyendo nombre del interesado, teléfono, e-mail y todo otro dato que permita facilitar el contacto posterior; y,
- detalle de la queja y toda otra información necesaria para validarla.

Registrada la queja, el colaborador que la recibió notifica fehacientemente a la parte interesada el número de queja asignado, que será utilizado para realizar informes de progreso y resultados sobre su resolución.

Adicionalmente, el colaborador le comunica vía correo electrónico el número de queja al Líder de Proceso asociado y le facilita la evidencia disponible a la fecha para que avance con el tratamiento de la queja.

5.3. Validación

Una vez informado sobre la queja, el Líder del Proceso asociado dispone de 2 (dos) días hábiles para confirmar si la queja se relaciona con las actividades del área de su responsabilidad y en caso afirmativo, tratar la queja.

El Líder de Proceso lleva a cabo el análisis de validez de la queja involucrando como mínimo al Responsable CASST y cuando corresponda a los responsables de otras áreas involucradas. En quejas asociadas al LCE, la validación se realiza en forma conjunta por el DTL del LCE (o Sub-DTL como suplente), el Responsable Técnico-Comercial del LCE y el Responsable CASST. En todos los casos, la validación debe ser realizada por personal independiente del hecho que origina la queja.

La validez se determina evaluando: relación directa con servicios/actividades bajo responsabilidad de WEISZ/LCE, existencia de evidencia objetiva mínima y posibilidad de verificación técnica o documental.

En caso que la queja no sea válida, se notifica al colaborador que la recibió para que tome contacto vía correo electrónico con la parte interesada a efectos de proporcionarle el análisis de validez de la misma. En estos casos, el colaborador toma contacto en un plazo máximo de 1 (uno) día hábil desde que es notificado.

5.4. Investigación

En el caso que la queja sea válida, el Líder de Proceso dispone de un plazo máximo de 5 (cinco) días hábiles para investigar si la misma tiene asociado un PNC o TNC y realizar el análisis de causa según lo establecido en el PG 6 (Producto o Trabajo No Conforme). Cuando el análisis de causa derive en NC, el tratamiento de correcciones, acciones correctivas y verificación de eficacia se gestiona conforme al PG 6 y PG 14 en ISOTools, dejando trazabilidad cruzada con el número de queja.

Los resultados del análisis de causa, la corrección aplicable, plazos y evidencia se registran en ISOTools. Cuando aplique soporte local, el RG_RPV se completa únicamente como respaldo transitorio, manteniendo referencia cruzada al número de queja ISOTools.

Para toda queja asociada a un PNC es necesario que el/los producto/s objeto de la queja se encuentren en planta para su evaluación; en estos casos, el plazo de 5 (cinco) días hábiles disponibles para el análisis comienza a correr desde el ingreso del producto a la empresa.

Cuando el plazo estimado para la corrección supere los 3 (tres) días hábiles, el Líder de Proceso del área que registró la queja, o quien este designe, se comunica vía correo electrónico con la parte interesada a efectos de proporcionarle un plazo estimado para la implementación de la corrección.

5.5. Toma de Decisiones

Cuando el análisis de causas determine una no conformidad (NC) en relación con procedimientos internos, requisitos del cliente, o regulaciones aplicables a la calidad, ambiente, seguridad y salud en el trabajo, incluyendo problemas técnicos que impliquen desvíos, incertidumbres en los resultados, impacto ambiental, o riesgos para la seguridad y salud laboral; todos los datos relevantes son consignados por el funcionario interviniente en el formulario RG_NCA (Gestión de No Conformidades) según lo indicado en el PG 6 (Control del Trabajo o Producto No Conforme y No Conformidades).

La decisión adoptada, su fundamento técnico/operativo y la disposición final se documentan en ISOTools, asegurando trazabilidad con la evidencia analizada.

Estas acciones se definen como disposiciones finales y pueden implicar la suspensión de los trabajos hasta la implementación de las acciones correctivas que correspondan, así como la notificación a la parte interesada correspondiente, sobre el hallazgo detectado.

En todos los casos en que se origine una NC, el Responsable CASST verifica que existan evidencias objetivas de la corrección, de la acción correctiva y de su eficacia antes del cierre, conforme a PG 6 / PG 14. El cierre formal de la NC y de la queja requiere validación del Responsable CASST y del Líder de Proceso asociado.

En la decisión adoptada para resolver una queja, no interviene el personal que se encuentre directamente involucrado en el/los tema/s objeto de la queja.

5.6. Comunicación y Cierre

En un plazo máximo de 2 (dos) días hábiles de la ejecución de la corrección y, si corresponde, definido el plan de acciones correctivas, se realiza la comunicación vía correo electrónico a la parte interesada que realizó la queja. La comunicación a la parte interesada será emitida por el Líder de Proceso de un área no involucrada en el hecho. Cuando ello no sea posible, la comunicación será revisada y aprobada por el Responsable CASST antes de su envío. El medio oficial de comunicación será el mismo canal por el cual se recibió la queja, priorizando ISOTools cuando la parte interesada disponga de acceso.

Los resultados de la comunicación se registran en ISOTools (módulo Quejas) o, mientras aplique el soporte local, en el RG_RPV (Gestión de Quejas y Servicio Post Venta).

En caso de que al verificar la eficacia se determine que la resolución no fue eficaz o si la parte interesada que presentó la queja expresa disconformidad con la acción implementada, la misma se reevalúa, reiniciando el tratamiento de la queja desde la etapa de análisis de causa en adelante. Si luego de esa acción no hubiera conformidad de la parte interesada, la queja y la acción propuesta se comunican a la Dirección, para una resolución definitiva.

5.7. Seguimiento

El Responsable CASST realiza la evaluación y seguimiento de los indicadores de quejas (cantidad de quejas abiertas, tiempo promedio de resolución de queja, tasa de quejas resueltas dentro del plazo, índice de reincidencia de quejas, etc.); incluyendo el seguimiento y cierre de las correcciones y acciones correctivas correspondientes.

Los resultados consolidados, tendencias y NC recurrentes derivadas de quejas constituyen entrada obligatoria a la Revisión por la Dirección conforme al PG 1.

5.8. Litigios

En caso de un litigio, se traslada a la asesoría legal la documentación recibida relacionada al litigio y se informa a la Dirección. El asesor legal competente asesora a la Dirección, para decidir las acciones a tomar. Los litigios son resueltos por los órganos e instancias legales que correspondan.

6. REGISTROS

Los registros de quejas se gestionan en ISOTools y, cuando aplique soporte local, en los registros listados a continuación. Todos los documentos deben mantener trazabilidad entre número de queja, NC asociadas y acciones en RG_PCAC y se gestionan de acuerdo a lo establecido en el PG 4 (Control de los registros).

En el caso de litigios, el período de conservación de los registros son los indicados por el asesor legal. Los registros incluyen, sin estar limitados a, los siguientes:

ISOTools	Módulo de Quejas
RG_RPV	Gestión de Quejas y Servicio Post Venta
RG_NCA	Gestión de No Conformidades
RG_ANCAUSAS	Análisis de Causas
RG_TNC	Registro de Trabajo No Conforme

Las partes interesadas tienen acceso a los registros de su queja particular.

Cuando una autoridad legal requiera información sobre algún aspecto tratado en el presente procedimiento, se comunica al interesado que esta información está siendo remitida a una autoridad en cumplimiento de disposiciones legales vigentes. El acceso se otorga preservando la confidencialidad de terceros y de información sensible del SGI/LCE.

7. ANEXOS

ANEXO I: Plazos y Responsabilidades en la Gestión de Quejas

ANEXO I: PLAZOS Y RESPONSABILIDADES EN LA GESTIÓN DE QUEJAS

Las quejas deben ser gestionadas en el menor tiempo posible para asegurar la satisfacción de la parte interesada. Para esto, el personal involucrado en las distintas etapas de análisis y solución de quejas debe cumplir con los siguientes plazos máximos para la ejecución de sus tareas.

Etapas	Descripción de la tarea	Responsable	Plazo máximo
Recepción y Registro	Recibir y registrar la queja en el RG_RPV. Informar número de queja a la parte interesada y al líder del proceso asociado.	Colaborador que recibe la queja.	1 (uno) día hábil desde la recepción.
Validación	Verificar si la queja se relaciona con las actividades de su área y en caso afirmativo, realizar el análisis de validez y registrar resultados en el RG_RPV. Para quejas no-válidas, enviar el análisis al colaborador que recibió la queja.	Líder de proceso asociado (y si corresponde, responsables de áreas involucradas).	2 (dos) días hábiles desde que es informado del número de queja.
	Ante quejas consideradas no-válidas, comunicar a la parte interesada el análisis de validez.	Colaborador que recibe la queja.	1 (uno) día hábil desde que recibe la comunicación del líder de proceso.
Investigación	Investigar PNC o TNC asociados, realizar análisis de causa, determinar corrección aplicable y registrar en el RG_RPV. Comunicar al líder de proceso del área que recibió la queja, en los casos que el plazo para la corrección sea mayor a 3 (tres) días hábiles.	Líder de proceso asociado.	5 (cinco) días hábiles desde que se confirma la validez de la queja. En el caso de PNC, 5 (cinco) días hábiles desde que ingresa el producto.
	Comunicar a la parte interesada el plazo estimado para la implementación de la corrección.	Líder de proceso del área que recibió la queja, o quien este designe.	1 (uno) día hábil desde que fueron notificados con los plazos previstos para la corrección.
Comunicación y Cierre	Comunicar a la parte interesada la corrección ejecutada y, si corresponde, el plan de acciones correctivas. Registrar los resultados de la comunicación	Líder de proceso de un área no involucrada en las actividades que originaron la queja.	2 (dos) días hábiles de la ejecución de la corrección y, si corresponde, definido el plan de acciones correctivas.

LA VERSIÓN IMPRESA DE ESTE DOCUMENTO ES COPIA NO CONTROLADA