

**DI - 32**  
**INFORMATIVO DE**  
**QUEJAS Y**  
**APELACIONES**



Este procedimiento se aplica a todas las incidencias presentadas por cualquier entidad o persona relacionada con las actividades de Chilecap Quality, asegurando un tratamiento adecuado y conforme a los principios de equidad y objetividad.

# CONTENIDO

- 01. Terminología
- 02. Quién puede presentar una queja o apelación
- 03. Cómo presentar una queja o apelación
- 04. Captar opinión de los clientes
- 05. Determinación de medidas correctivas
- 06. Verificación de medidas correctivas
- 07. Tiempos de respuesta

# TERMINOLOGÍA

**Apelación:** Solicitud del cliente, del ítem de inspección al organismo de inspección de reconsiderar la decisión que tomo en relación con dicho ítem.

**Queja o Reclamo:** 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.

**Comité:** Grupo conformado y encargado de análisis y determinación de medidas a tomar para las quejas o apelaciones ingresadas, está conformado por personal del Opto. Técnico, Gerencia y encargado de calidad.

# QUIEN PUEDE PRESENTAR UNA QUEJA O APELACIÓN

**Quejas:** Pueden ser planteadas por clientes, personal interno, vecinos, gobierno y otras entidades que tengan algún tipo de relación con las actividades de la organización, sin hacer distinción de la fuente de esta.

**Apelación:** Debe ser presentado por clientes que no están de acuerdo con el resultado y/o forma de evaluación respecto al ítem evaluado por la OEC.

# CÓMO PRESENTAR UNA QUEJA O APELACIÓN

Los usuarios podrán formular sus quejas o apelaciones mediante el siguiente correo electrónico. [gustavogarcia@chilecap.cl](mailto:gustavogarcia@chilecap.cl) (gerente de la Empresa) , ó bien mediante el formulario: "NOS INTERESA TU OPINION" en la pagina del centro [www.chilecap.cl](http://www.chilecap.cl) . Planteando en el asunto si es una queja o sugerencia , ó apelación de resultado de inspección y en el cuerpo la situación denunciada, fecha del evento y nombre u organización que presente la queja o sugerencia.



**Nos interesa su Opinión**

FELICITACIÓN, SUGERENCIA, RECLAMO, Ó  
APELACIÓN RESULTADO INSPECCIÓN

Nombre completo  Dirección de correo electrónico

Teléfono

Clasificación de opiniones  Felicitación  Sugerencia  Reclamo  Apelación Resultado Inspección

Descripción de la opinión

Propuesta del Cliente

Al enviar este formulario, usted acepta el COMPROMISO de Chilecap asegurando que la información proporcionada será tratada con confidencialidad y utilizada únicamente para los fines especificados, garantizando el resguardo de sus datos personales de acuerdo con nuestras políticas de privacidad.

Acepto los términos de confidencialidad

 PROCEDIMIENTO RECLAMOS, FELICITACIONES Y SUGERENCIAS

Se publica en la pagina Web de la empresa D1-32 Informativo de Quejas y apelaciones, con el fin de que cualquier persona o Cliente que requiera comunicar una de estas instancias, se pueda informar de cómo proceder y tiempos de respuesta. Además en el D1-6 PROIN se informará a Cliente como proceder ante de quejas o apelaciones, proceso y tiempo de respuesta.

# CAPTAR OPINIÓN DE LOS CLIENTES

El Centro captará las opiniones de los clientes mediante herramientas digitales y presenciales que garantizan la accesibilidad y el registro confiable de las opiniones. Estas herramientas incluyen:

- **Formulario en línea:** “Nos Interesa su Opinión” en página del Centro [www.chilecap.cl](http://www.chilecap.cl), accesible desde cualquier dispositivo para registrar opiniones.
- **Código QR:** que se puede enviar por correos electrónicos o materiales informativos o mensajerías.
- **Atención Telefónica:** Registro en sistema digital por parte del personal responsable.
- **Entrevista Personal:** En oficinas del Centro, utilizando dispositivos electrónicos para registrar la información.

Todas las opiniones se registran en tiempo real en el sistema digital del Centro, eliminando la dependencia de formularios físicos.

## TIPO DE OPINIÓN Y DESCRIPCIÓN DE PASOS A SEGUIR

### Felicitación

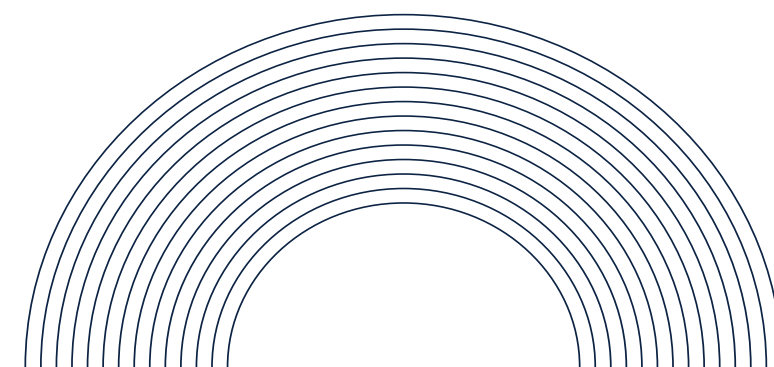
- Registrar la felicitación en el sistema y notificar al área involucrada.
- Tiempo de respuesta: 2 días hábiles.
- Acciones: Enviar un correo de agradecimiento al cliente y reconocer internamente al personal mencionado.

### Reclamación

- Investigación: El Encargado del área analiza la causa raíz utilizando herramientas como diagramas de Ishikawa o los 5 Porqués u otro.
- Validación: Confirmar si el reclamo es válido mediante revisión documental, entrevistas, o visitas en terreno, si aplica.
- Acción Correctiva: Implementar medidas para solucionar la causa raíz del reclamo.
- Respuesta al Cliente: Informar por escrito las acciones realizadas y los resultados obtenidos.
- Tiempo de respuesta: Notificación preliminar en 3 días hábiles, resolución en 7 días hábiles.

### Sugerencia

- Evaluar la factibilidad de la sugerencia dentro de un plazo de 5 días hábiles.
- Comunicar al cliente si será implementada y, de ser así, en qué plazo.



## DETERMINACIÓN DE MEDIDAS CORRECTIVAS

- En función de los antecedentes entregados por la fuente de la queja o apelación, la gerencia llamará a los responsables correspondientes para solicitar todos los antecedentes y descargos respecto al incidente.
- Posteriormente, se realizará una investigación para determinar la causa raíz y quién o qué lo provoca. En esta, no pueden participar las personas involucradas en el incidente o evento que dio origen a la queja o apelación.
- Se determinarán, en función de los elementos anteriores, las medidas correctivas o preventivas para minimizar o eliminar los elementos que la provocan.

## VERIFICACIÓN DE MEDIDAS CORRECTIVAS

- Determinación y Realización: La verificación de las medidas correctivas o preventivas se llevará a cabo según la magnitud del problema.
- Registro de Acciones: Las necesidades de acciones correctivas y/o preventivas deben registrarse en el di-1 O.
- Primera Verificación: Independientemente de lo anterior, la primera verificación se realizará en un plazo no mayor a 6 meses.
- Ciclo de Evaluación: Si la medida correctiva no minimiza o elimina la causa raíz, se repetirá el ciclo. Si las acciones son efectivas, se aprobarán. El objetivo es asegurar que las medidas tomadas sean las apropiadas.

## TIEMPOS DE RESPUESTA

- Se notificará al interesado de la resolución en un plazo de **20 días hábiles**, así como de las medidas que se van a adoptar, vía correo electrónico.
- Independientemente de que la queja o la apelación no proceda o que no cuente con fundamentos suficientes para ser tratada, la resolución debe ser notificada a la persona, empresa o institución de la cual procede, en un plazo máximo de **20 días hábiles**.
- Para el caso de apelación, si se detecta que la inspección no fue desarrollada de acuerdo a los procedimientos establecidos, la inspección se volverá a realizar sin costos asociados.