

*Instructivo para partes interesadas en
realizar **Quejas, Reclamos o
Apelaciones***





Objetivo: dejar a disposición de las partes interesadas de cualquiera de las empresas de Cercal Group un instructivo que les **permita conocer los canales de comunicación** para registrar una queja, reclamo o apelación.



Alcance: a **todos los colaboradores** de cualquiera de las empresas del grupo.

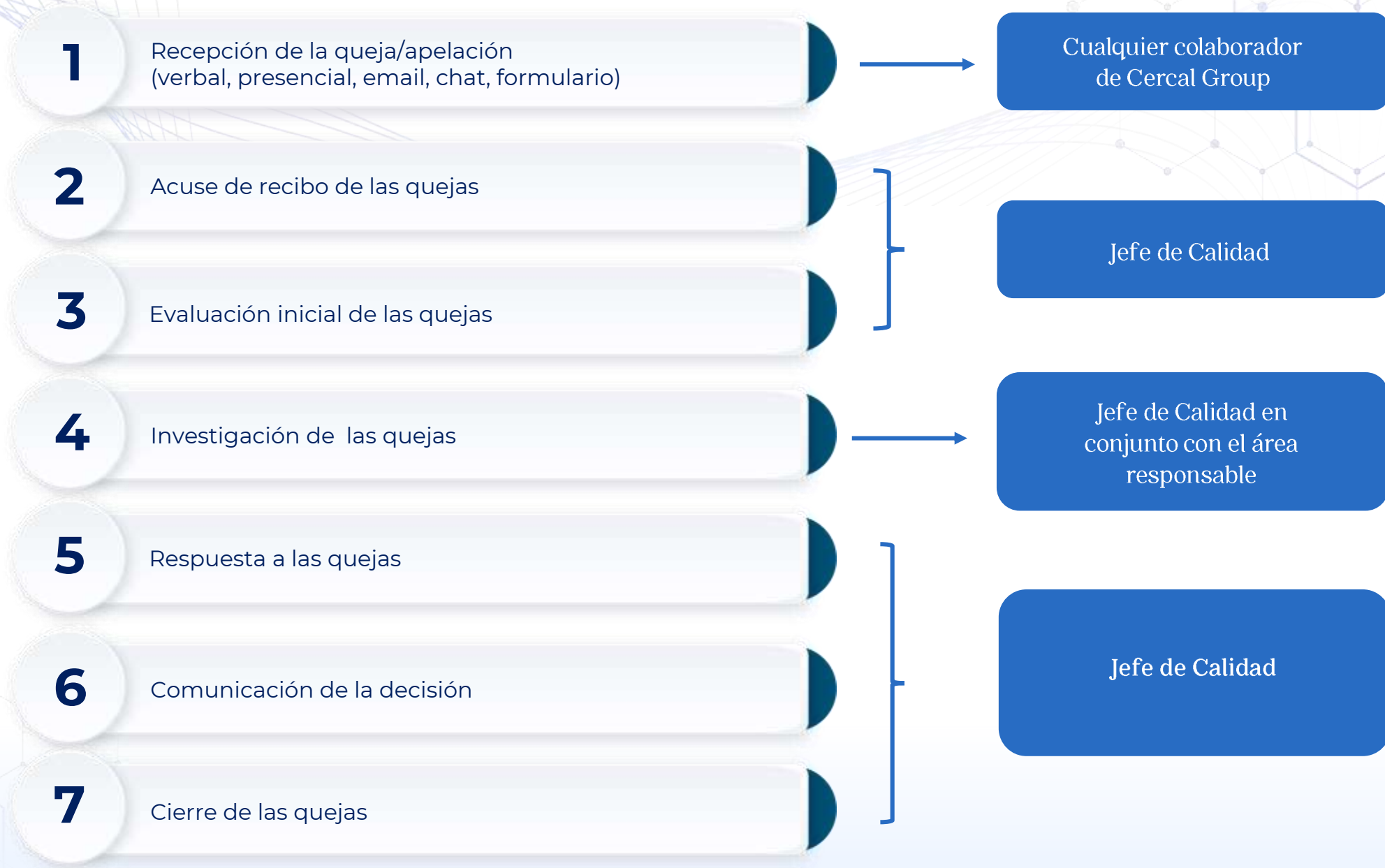
Referencias Normativas

- ✓ ISO 9000:2015. Fundamentos y Vocabularios de Calidad
- ✓ ISO 17000:2005. Evaluación de la conformidad. Vocabulario y principios generales.
- ✓ ISO 17020:2012. Evaluación de la conformidad - Requisitos para el funcionamiento de diferentes tipos de organismos que realizan la inspección.
- ✓ ISO 17025:2017. Requisitos generales para la competencia de los laboratorios de ensayo y calibración.

Términos y definiciones

- ✓ **Reclamante:** Persona, organización o su representante, que expresa una queja.
- ✓ **Queja:** (Satisfacción del cliente) expresión de insatisfacción hecha a una organización, relativa a su producto o servicio, o al propio proceso de tratamiento de quejas, donde explícita o implícitamente se espera una respuesta o resolución.
 - NOTA 1** Las quejas pueden hacerse en relación con otros procesos en los que la organización interactúa con el cliente.
 - NOTA 2** Las quejas pueden realizarse directa o indirectamente a la organización.
- ✓ **Cliente:** Persona u organización que podría recibir o que recibe un producto o un servicio destinado a esa persona u organización o requerido por ella.
 - EJEMPLO** Consumidor, usuario final, minorista, receptor de producto o servicio de un proceso interno, beneficiario y comprador.
 - NOTA 1** Un cliente puede ser interno o externo a la organización.
- ✓ **Parte interesada:** Persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividad.
 - EJEMPLO** Clientes, propietarios, personas de una organización, proveedores, banca, legisladores, sindicatos, socios o sociedad que puede incluir competidores o grupos de presión con intereses opuestos.
- ✓ **Organización:** Persona o grupo de personas que tiene sus propias funciones con responsabilidades, autoridades y relaciones para lograr sus objetivos.
 - NOTA 1** El concepto organización incluye, entre otros, un trabajador independiente, compañía, corporación, firma, empresa, autoridad, sociedad, asociación, organización benéfica o institución, o una parte o combinación de éstas, ya estén constituidas o no, públicas o privadas.

Diagrama de flujo del tratamiento de las quejas y apelaciones



1. **Recepción de la queja, reclamo o apelación:** sin importar el medio por el cual ocurra la comunicación, cualquier colaborador de Cercal Group deberá recibir e informar a su jefatura directa y al área de calidad sobre la información suministrada por las partes interesadas. Esta acción debe formalizarse con la creación de un caso de calidad en el CRM Vtiger;
2. **Acuse de recibo:** el área de calidad se contactará con las partes interesadas e informará la recepción de la queja, reclamo o apelación, indicando además el número del caso de calidad asignado;
3. **Evaluación inicial:** el área de calidad realizará la investigación inicial para asignar debidamente al área responsable de la queja, reclamo o apelación y completará los campos necesarios en el caso de calidad. La fase de investigación se realizará de manera imparcial y objetiva.
4. **Investigación: dependiendo de la complejidad del caso, se hará necesario:**
 - i. Aplicar una corrección inmediata
 - ii. Aplicar un análisis de causa raíz
 - iii. Formalizar un plan de acciones correctivas/preventivas CAPA e informar al cliente.
5. **Respuesta:** Siguiendo una apropiada investigación, el área de calidad deberá ofrecer una respuesta, por ejemplo, corregir el problema y prevenir que ocurra en un futuro. Si la queja no puede resolverse inmediatamente, deberá tratarse de manera que se alcance una solución eficaz tan pronto como sea posible.
6. **Comunicación de la decisión:** la decisión o cualquier acción tomada con respecto a la queja, reclamo o apelación, que sea pertinente para el reclamante o para el personal involucrado, será comunicada por el área de calidad, tan pronto sea posible.
7. **Cierre del caso de calidad:** Si el reclamante acepta la decisión o la acción propuesta, la acción se realiza y se registra. Si el reclamante rechaza la decisión o acción propuesta entonces la queja permanecerá abierta hasta encontrar una solución óptima. Si no se tiene respuesta en un plazo de 5 días hábiles de las partes interesadas, se entenderá aceptación y cierre del caso de calidad

Área de Calidad

Oswaldo Maza – Jefe de área
+56 944135883
omaza@cercalgroup.com

Gerencia Comercial

Luis González – Gte. Comercial
+56 934672371
lgonzalez@cercalgroup.com

Gerencia de Operaciones

Raúl Quevedo – COO
+56 990502984
rquevedo@cercalgroup.com

Gerencia General

Claudia Velasco – CEO
+56 988277730
cvelasco@cercalgroup.com

Contactos



Formulario en línea para quejas,
reclamos, apelaciones

<https://forms.gle/ygXHm745xtY19sQ17>

Soluciones Cercal

¿Necesitas obtener resultados de alta calidad y en menos tiempo?

Somos los indicados para facilitar el cumplimiento de tus procesos y acortar las brechas técnicas y regulatorias en tu empresa, planta farmacéutica, laboratorio o centro de almacenamiento.

¡La exigencia nunca es un límite!

<http://www.cercal.cl>

clientes@cercalgroup.com



@cercal.group



Cercal Group



Cercal Group



Cercal Group



+56 9 8827 7730



Chile

Alonso de Córdova 5151
Oficina 1501, Comuna de
Las Condes, Región
Metropolitana.

+56 2 2476 2648

Colombia

Centro Comercial y de
Negocios Torre Central
Carrera 68D 25B-86 56 Of.
830 Piso 8, Bogotá.

+57 311 6600117

Perú

Juan de Aliaga 360,
Magdalena del Mar,
Lima, Perú

+51 730 6762