

Parte	I			Version	08
Capitulo	2.5			en vigencia desde	02/16
Autorizado por	Gerente General	Preparado por	Responsable del Sistema de Calidad	Reemplaza	05/15
Firma		Firma		Versión 07	
Fecha	29/01/16	Fecha	29/01/16		

Reclamos de Clientes

Objetivo

Establecer el procedimiento para el manejo de reclamos de clientes.

Alcance y campo de aplicación

El procedimiento aplica a todas las actividades y áreas de inspección y certificación realizadas por IMO Chile.

Responsabilidades

El Gerente General es el responsable de verificar la correcta aplicación de este procedimiento.

El Gerente de Operaciones, o el Jefe de Certificación es responsable de supervisar la correcta aplicación de este procedimiento.

El Coordinador del área de Operaciones es el responsable de recibir, registrar y derivar todo tipo de reclamos (vía: e-mail, página web, telefónica, directa en oficina, directa en terreno). Los que pueden llegar en forma directa, o a través de los auditores o certificadores, o clientes u otras partes. Estos pueden tener relación con la operación u otros aspectos de la certificación.

Todo el personal (inspector, evaluador, administrativos, entre otros), que durante su trabajo reciba un reclamo, ya sea por aplicación de las normas o códigos de referencia o cualquier razón relacionada a la contratación del servicio de inspección y/o certificación, y conflictos de interés y otras razones personales, debe registrar y enviar al área de Operaciones el registro del reclamo.

El Responsable de Calidad, es el responsable de verificar el cumplimiento de las acciones comprometidas en los plazos establecidos para dar cierre a las acciones correctivas y/o acciones preventivas.

Descripción del Proceso del reclamo

- Los reclamos de clientes serán formalizados por escrito y recepcionados por cualquier persona de la organización, en el formulario reclamo clientes (Anexo A del IMO CL I 2.5.7) en punto 1 y punto 2. A más tardar en 2 días hábiles.
- Derivar el registro de reclamo, al coordinador del área de operaciones. Si el reclamo es de envergadura mayor también se debe avisar al Gerente General para analizar la trazabilidad del reclamo y entregar la respuesta al cliente. (Plazo 1 día hábil.)

- El coordinador lo deriva al responsable del área correspondiente (plazo 1 día hábil), en formato papel o digital a:

Gerente de Operaciones: temas relacionados a contratación de servicio de certificación (presupuestos, ámbitos de certificación, tarifas) y proceso de inspección (problemas durante la inspección por desempeño del inspector).

Jefe de Certificación: temas relacionados a proceso de certificación (tiempos de entrega, errores en los documentos, entre otros).

- El Gerente de Operaciones o el Jefe de Certificación debe comunicar al cliente la recepción del reclamo descrito en el punto 2, y el inicio de la investigación (Punto 3 (Anexo A del IMO CL I 2.5.7)).
- Si el reclamo no da a lugar, se comunica al cliente las razones por la cual el reclamo no procede (plazo 1 día hábil).
- Si el reclamo da a lugar, se debe aplicar IMO CL I 2.5.8 registrando en Anexo C Informe de Acciones Correctivas. Iniciando con la acción inmediata (plazo 3 días hábiles).
- El Gerente de Operaciones o el Jefe de Certificación debe realizar la investigación para llegar a la causa del reclamo, mediante el uso del Diagrama Causa – Efecto, registrando en punto 3 (Anexo A del IMO CL I 2.5.7) (plazo 1 día hábil), e implementar la acción correctiva que corresponda, en tanto ninguno haya participado en actividades de certificación relacionadas con quien realiza el reclamo. En caso de ocurrir este escenario, el Responsable de Calidad deberá realizar la investigación y tomar la decisión con respecto al reclamo.
- Quedarán exentos de realizar investigaciones sobre reclamos aquellos miembros del personal que hayan proporcionado asesoría al cliente que presenta el reclamo. Deberán transcurrir dos años desde la asesoría para poder participar en la investigación.
- Una vez realizada y finalizada la acción correctiva el Gerente de Operaciones o el Jefe de Certificación debe dar la respuesta al cliente por escrito (plazo 1 día hábil), y dejar registro de la retroalimentación del cliente para el cierre del reclamo.
- El reclamo del cliente, se entenderá como cerrado, cuando el responsable de Calidad compruebe la eficacia de las Acciones Correctivas propuestas por el Gerente de Operaciones o el Jefe de Certificación, éstas deberán ser evaluadas de a través de la constatación de no repetición de Reclamos similares o del mismo cliente y la aceptación de acciones por parte del Cliente

REGISTROS

- Carpeta Reclamos de Clientes
- Formulario reclamos Clientes
- Registro del reclamo respectivo
- Copia de la respuesta enviada al cliente
- Copia de respuesta del cliente

ANEXOS

Anexo "A": Formulario Reclamo Clientes

