


|   |  |                       |        |
|---|--|-----------------------|--------|
| <br>Codex Ingeniería | Área: Sistema de Gestión de Calidad (SGC)      |                       |        |
|   | Quejas, apelaciones y satisfacción del cliente |                       |        |
| Versión: 4  | Autorización: Mes/año: 08/2024                 | Código: CDX.SGC-P7.PR | 1 de 6 |

|   |  |   |
|---|--|---|
|  |  |  |
| Elabora<br><b>Tonka Soko R.</b>   | Revisa<br><b>Ing. Rodrigo Rivera A.</b>  | Aprueba<br><b>Ing. Rodrigo Rivera A.</b>  |

### 1.- Objetivo y campo de aplicación

El presente procedimiento tiene como propósito establecer el tratamiento de quejas, apelaciones y de las encuestas de satisfacción del cliente, transmitidos formalmente por clientes y terceros por los medios establecidos en relación con la prestación de servicios de Codex Ingeniería, esto con el objetivo de asociar las actividades a una investigación, análisis, solución, mejora, acciones y conclusiones.

Las instrucciones de este procedimiento se aplican a todos los procesos, el personal, y documentos del Sistema de Gestión de Calidad de Codex Ingeniería SpA y se aplican tanto a documentos internos como externos.

### 2.- Referencias Normativas


- 2.1.- NCh-ISO 17020:2012 numeral 7.5 y 7.6
- 2.2.- DA-D22 v.05
- 2.3.- (CDX.SGC-P1.PR.v1) Manual de Calidad

### 3.- Definiciones

3.1.- Queja: 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.

3.2.- Apelación: Solicitud del proveedor del ítem de inspección al organismo de inspección de reconsiderar la decisión que tomó con relación a dicho ítem.

3.3.- Encuesta: Serie de preguntas que se hace a muchas personas para reunir datos o para detectar la opinión pública sobre un asunto determinado.

|   |   |                       |        |
|---|---|-----------------------|--------|
| <br>Codex Ingeniería | Área: Sistema de Gestión de Calidad (SGC)             |                       |        |
|   | <b>Quejas, apelaciones y satisfacción del cliente</b> |                       |        |
| Versión: 4  | Autorización: Mes/año: 08/2024                        | Código: CDX.SGC-P7.PR | 2 de 6 |

3.4.- Satisfacción del cliente: Sentimiento o actitud del cliente hacia un producto, una empresa o un servicio prestado por una empresa. La satisfacción aparece cuando las necesidades o expectativas del cliente se han cumplido y es clave para la fidelización de clientes.

#### 4.- Responsabilidad y autoridad

Codex Ingeniería entrega autoridad y responsabilidades al alto mando para que se distribuyan al resto de la organización y de esta forma asegurar el funcionamiento y la imparcialidad.

##### 4.1.- Encargado de Calidad o SGC:

- Recepción de quejas y/o apelaciones ingresadas a través de formulario
- Participar del proceso de resolución de la queja y/o apelación hasta su cierre en lo que se requiera y estando dentro de sus competencias.
- Hacer seguimiento de acciones correctivas y preventivas generadas.
- Revisión y análisis de encuestas de satisfacción del cliente.

##### 4.3.- Gerente General:


- recepción de quejas y/o apelaciones ingresadas a través de formulario
- Participar del proceso de resolución de la queja y/o apelación hasta su cierre en lo que se requiera y estando dentro de sus competencias.
- Hacer seguimiento de acciones correctivas y preventivas generadas.
- Entrega de recursos necesarios para llevar a cabo adecuadamente el proceso.

|                             | ELABORA | REVISAR | APRUEBA | APLICA |
|-----------------------------|---------|---------|---------|--------|
| <i>Encargado de calidad</i> | ✓       |         |         | ✓      |
| <i>Gerente General</i>      |         | ✓       | ✓       | ✓      |

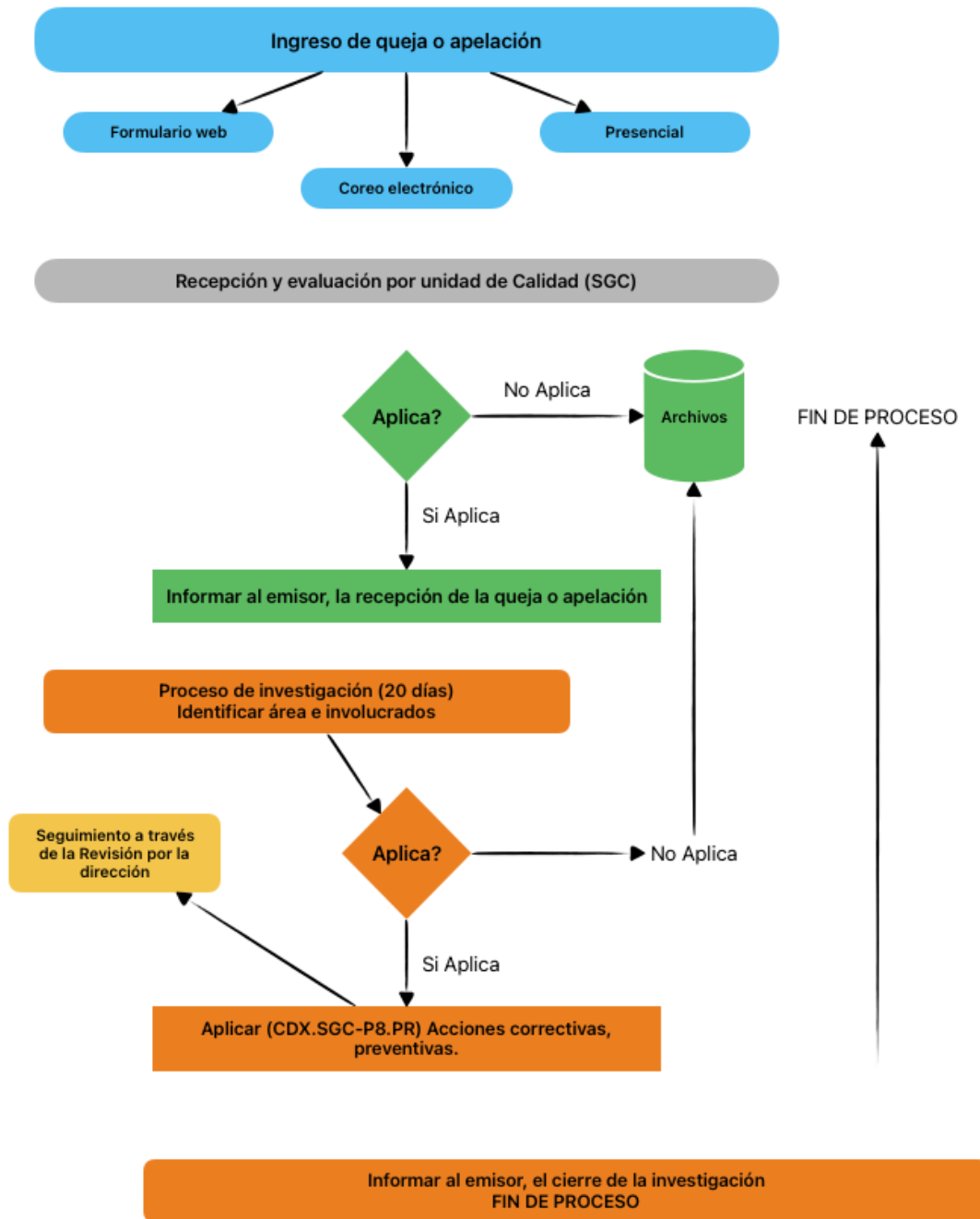
#### 5.- Desarrollo


##### 5.1.- Quejas

5.1.1.- Una queja por parte de un cliente o parte interesada ya sea escrito o verbal que se reciba en alguna dirección, de Codex Ingeniería, área, página web ([www.codexingenieria.cl](http://www.codexingenieria.cl)) o cualquier miembro de la organización interesada que lo solicite (cliente, proveedores, colaboradores, etc.), debe notificarse de inmediato

|   |  |                       |        |
|---|--|-----------------------|--------|
| <br>Codex Ingeniería | Área: Sistema de Gestión de Calidad (SGC)      |                       |        |
|   | Quejas, apelaciones y satisfacción del cliente |                       |        |
| Versión: 4  | Autorización: Mes/año: 08/2024                 | Código: CDX.SGC-P7.PR | 3 de 6 |

a la gerencia mediante el formato (CDX.SGC-P7.RE2) Registro de quejas y apelaciones, el cual canaliza, registra y realiza seguimiento a la queja.



|   |   |                       |        |
|---|---|-----------------------|--------|
| <br>Codex Ingeniería | Área: Sistema de Gestión de Calidad (SGC)             |                       |        |
|   | <b>Quejas, apelaciones y satisfacción del cliente</b> |                       |        |
| Versión: 4  | Autorización: Mes/año: 08/2024                        | Código: CDX.SGC-P7.PR | 4 de 6 |

5.1.2.- La queja puede ser ingresada a través de la página web, por escrito en las oficinas de Codex Ingeniería o por intermedio de correo electrónico de cualquier miembro de la organización. El presente procedimiento estará disponible para cualquier parte interesada que lo solicite en la sección de contacto de la dirección web.

5.1.3.- La gerencia debe dar acuso de recibo al emisor del requerimiento, mediante correo electrónico para informar el número de requerimiento asignado (Correlativo en carpeta digital del SGC / CDX.SGC-P7) dentro de un plazo no mayor a 5 días hábiles.

5.1.4.- La gerencia general asignará al responsable de la investigación para ejecutar análisis de causa raíz, plan de acción y cierre de la queja. Sin embargo, realizará una investigación previa para definir la validación de la queja y verificar que tenga relación con la actividad de inspección o el servicio. En caso de no aplicar y, antes de la asignación, se dará cierre e informará al emisor del requerimiento vía correo electrónico. En la mencionada investigación no podrá participar ningún involucrado del área que dio origen a la queja.

5.1.5.- Una queja se considera cerrada cuando se hallan realizado las acciones correctivas y preventivas, si es que aplica y, posterior a esto, se verificará la eficacia de la acción tomada.

5.1.6.- La gerencia general, notificará formalmente al cliente del cierre del proceso de queja.


## 5.2.- Apelación

5.2.1.- La apelación puede ser ingresada a través de la página web, por escrito en las oficinas de Codex Ingeniería o por intermedio de correo electrónico de cualquier miembro de la organización. El presente procedimiento estará disponible para cualquier parte interesada que lo solicite. En el caso que el cliente, sin ninguna acción discriminatoria, establezca una apelación contra el resultado de una inspección realizada por Codex Ingeniería, la gerencia técnica es la encargada de analizar y resolver la apelación con su debida sustentación, en caso de que la apelación persista se debe convocar a una reunión para revisar y aclarar los métodos, resultados y criterios de aceptación, además de verificar el estado de las calibraciones y verificaciones de los instrumentos; se debe informar los resultados de la reunión al gerente general quien tomará la decisión de las acciones a tomar, que pueden ser:

- Si se establece que se cometió un error o no se siguió los procedimientos o normas establecidas, se debe repetir la prestación del servicio y emitir un nuevo informe y/o certificado o rectificar el original. Esta decisión da cierre a la apelación.
- Si se establece que se prestó el servicio siguiendo la normativa establecida y los procedimientos internos, el informe se mantiene y se da la respectiva aclaración al cliente por correo electrónico confirmando su lectura.

5.2.2.- En esta revisión, aprobación y decisión, no podrá participar el involucrado que dio origen a la apelación.

5.2.3.- La gerencia general, notificará formalmente al cliente del cierre del proceso de apelación.

|   |   |                       |        |
|---|---|-----------------------|--------|
| <br>Codex Ingeniería | Área: Sistema de Gestión de Calidad (SGC)             |                       |        |
|   | <b>Quejas, apelaciones y satisfacción del cliente</b> |                       |        |
| Versión: 4  | Autorización: Mes/año: 08/2024                        | Código: CDX.SGC-P7.PR | 5 de 6 |

5.3.- Anualmente se debe establecer la muestra a considerar para obtener datos acerca del servicio brindado, mediante (CDX.SGC-P7.RE1) *Encuesta de satisfacción del cliente*.

#### 5.4.- Satisfacción del cliente

5.4.1.- El Encargado de Calidad de Codex Ingeniería enviará mediante correo electrónico y de manera aleatoria a los clientes la CDX.SGC-P7.RE1.v1 Encuesta de satisfacción del cliente, luego de entregado un servicio.

5.4.2.- El instrumento por el cual se realizará la encuesta será formulario electrónico.

5.4.3.- El encargado realizará la revisión de los datos estadísticos, resultados de las encuestas de satisfacción de manera semestral o cada vez que se requiera.

5.4.4.- los resultados del análisis y posible tratamiento de acciones correctivas, se mantendrán en carpeta digital en las instalaciones de Codex Ingeniería SpA.

### 6.- Registros asociados

6.1.- CDX.SGC-P7.RE1 Encuesta de satisfacción del cliente.

6.2.- CDX.SGC-P7.RE2 Registro de quejas y apelaciones.

### 7.- Identificación de los cambios

*Tipos de Modificaciones con respecto al documento inmediatamente anterior.*

*CD = Creación de documento: Se genera un procedimiento, documento o registro.*

*TI = Texto Incluido: Al documento original o anterior se le ha adicionado nuevo texto.*

*TE = Texto Eliminado: Al documento original o anterior se le ha eliminado parte de su texto.*


*TM = Texto Modificado: Al documento original o anterior se le ha reemplazado su texto.*

*TC = Texto Corregido: Al documento original o anterior se le han realizado correcciones menores u ortográfica*

*RE = Revisión*

*NA = No aplica*

| Versión anterior | Fecha      | Cambios               | Tipo |
|------------------|------------|-----------------------|------|
| -                | 22-11-2021 | Creación de documento | CD   |

|   |  |                       |        |
|---|--|-----------------------|--------|
| <br>Codex Ingeniería | Área: Sistema de Gestión de Calidad (SGC)      |                       |        |
|   | Quejas, apelaciones y satisfacción del cliente |                       |        |
| Versión: 4  | Autorización: Mes/año: 08/2024                 | Código: CDX.SGC-P7.PR | 6 de 6 |

|   |            |   |    |
|---|------------|---|----|
| 1 | 12-04-2022 | Se agrega en 5.1.3.- texto referente a la asignación de número correlativo de la queja.   | MT |
| 2 | 07-04-2022 | Se incorpora numerales relacionados al tratamiento de encuesta de satisfacción del cliente 5.4<br>Procedimiento cambia de nombre.<br>Cambios en objetivo y campo de aplicación. | TI |
| 3 | Oct-2024   | Se cambia la palabra "física" por "digital" a los párrafos que hagan alusión al almacenamiento de los archivos.   | TM |