

	PROCEDIMIENTO	P-SG-06
	Atención de las Quejas y Apelaciones del Cliente y de otras partes	Revisión: 07 Fecha: 01.10.2025 Página: 1 de 3

1. Objetivo

Establecer las acciones a seguir para la atención de las quejas y apelaciones del cliente y de otros partes relacionados con los servicios que brinda AIVEPET.

2. Alcance

El presente procedimiento deberá ser aplicado a todas las quejas y apelaciones recibidas en AIVEPET, y contempla las actividades desde la recepción, la evaluación y validación para su aceptación, notificación al cliente, y tratamiento de las no conformidades generada.

3. Referencias y documentos asociados

- ✓ NTP-ISO/IEC 17020: "Evaluación de la Conformidad, Requisitos para el funcionamiento de diferentes tipos de organismos que realizan la inspección"
- ✓ ISO 9001: 2015 Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos.
- ✓ NTP-ISO/IEC 17065 Evaluación de la conformidad – Requisitos para organismos que certifican productos, procesos y servicios

4. Glosario

Queja: Expresión de insatisfacción diferente a la apelación presentada por una persona u organización a AIVEPET relacionada con las actividades de dicho organismo, para la que se espera una respuesta.

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

Solución de una Queja: Conjunto de actividades que permite la satisfacción de un cliente u otro usuario frente a una queja puntual, incluye la documentación enviada al cliente en pro de su conformidad.

Acción Correctiva: Medidas tomadas para eliminar o disminuir las causas de no conformidades, defectos u otras situaciones no aceptables que afecten la calidad de un servicio y para prevenir su repetición.

5. Responsabilidades

El Jefe de Sistemas de Gestión es responsable de realizar el seguimiento a las quejas y apelaciones desde su recepción hasta su solución; esto significa total conformidad del cliente. Debe verificar la aplicación de las acciones correctivas que den solución a los problemas y no conformidades detectadas en las quejas. Mantiene los archivos respectivos.

El Gerente General y/o Gerente de Operaciones es responsable de resolver las quejas y apelaciones, en función a la evaluación realizada por el Gerente de División.

El Gerente de División es responsable de evaluar las quejas o apelaciones de contingencia operativa (inspección y muestreo, otros), proponer las acciones correctivas /preventivas y ejecutar su implementación.

	PROCEDIMIENTO	P-SG-06
	Atención de las Quejas y Apelaciones del Cliente y de otras partes	Revisión: 07 Fecha: 01.10.2025 Página: 2 de 3

6. Metodología

a. Recepción y Registro de la Queja o Apelación

AIVEPET, se declara informado formalmente de una queja o apelación desde el momento que ésta ingresa a través de cualquiera de sus colaboradores. Asimismo, en el formato de Cotización R-CM-01, en las “Condiciones Contractuales”, se ha incluido una cláusula para que el cliente presente su queja o apelación. Todas las quejas, incluyendo las verbales, serán documentadas.

Cuando se reciba una queja o apelación se confirmará si se relaciona con las actividades de AIVEPET y, si es así, serán tratadas.

Siempre se acusará recibo a quien presente la queja o apelación.

De forma inmediata, se comunicará al Jefe de Sistemas de Gestión las quejas y apelaciones recibidas, para su registro en el formato “Registro de Quejas y Apelaciones R-SG-14”; además, se informará al área comercial y a la Gerencia General para conocimiento y acciones respectivas.

La queja o apelación se resuelve garantizando que no exista acción discriminatoria en el tratamiento de las decisiones e investigaciones sobre dichas materias.

b. Investigación y Validación de la Queja o apelación

El Jefe de Sistemas de Gestión solicitará al Gerente de división involucrados, la revisión e información del expediente del servicio cuestionado y su evaluación, para identificar las probables causas de la situación manifestada por el cliente u otras partes relacionadas.

Cuando sea aplicable, se coordinará con el cliente u otras partes relacionadas, la información adicional necesaria para mayor esclarecimiento de la queja o apelación.

En todo momento se mantendrá una comunicación fluida entre AIVEPET y el cliente.

Con la información obtenida en los puntos anteriores se evaluará si la queja o apelación es fundada o no y las acciones a tomar.

Se prepara la respuesta final para el cliente y/u otras partes relacionadas, para visto bueno del Gerente General.

La decisión que se tomará respecto de la queja, será revisada y aprobada por una o varias personas que no hayan participado en las actividades que dieron origen a la queja o apelación.

c. Notificación al Cliente y/u otras partes involucradas

El Jefe de Sistemas de Gestión enviará, a la persona que presentó la queja o apelación, una respuesta formal notificándole respecto de la finalización del proceso de tratamiento de la queja o apelación; vía mail o en físico, según se requiera, y se archivará junto con la documentación generada.

Se registrará en el formato “Registro de Quejas y apelaciones R-SG-14”.

	PROCEDIMIENTO	P-SG-06
	Atención de las Quejas y Apelaciones del Cliente y de otras partes	Revisión: 07 Fecha: 01.10.2025 Página: 3 de 3

d. Tratamiento de las No Conformidades

Se aplicará el procedimiento “Acciones Correctivas y/o Preventivas P-SG-05”.

e. Archivo

El Jefe de Sistemas de Gestión será responsable de mantener el archivo de quejas y apelaciones con toda la documentación generada durante su tratamiento.

7. GAFTA

Para los servicios Gafta se deben identificar tendencias que contribuyan a las revisiones de gerencia.

8. Procedimiento de Dirimencias

- *Las muestras dirimientes pueden ser solicitadas por el cliente u otra parte interesada (entidad licitante, autoridad, entre otros), de ser solicitada se hará llegar este procedimiento al solicitante. El Laboratorio que analice la muestra dirimente debe ser diferente al que analizó la muestra. El proceso de dirimencia para el alcance autorizado por SANIPES se regulará de acuerdo a los lineamientos de la autoridad sanitaria. Como parte del proceso de dirimencia se generará un acta con los datos de la muestra entregada así como los datos de las partes interesadas en la ejecución del servicio que permitan realizar la trazabilidad de los resultados de las dirimencias .*
- *Cuando Aivepet reciba una solicitud de dirimencia informará al INACAL-DA en el plazo de tres días hábiles, a efectos de que el INACAL-DA evalúe su participación como observador. Terminada la dirimencia, las actas de este proceso deben ser remitidas al INACAL-DA en el plazo de tres días hábiles, contados a partir del día siguiente del cierre de la dirimencia.*

9. Registros

- Registro de Quejas y Apelaciones R-SG-14
- Respuesta al Cliente
- Solicitud de Acción Correctiva y/o Preventiva R-SG-09

Tabla de Control de Cambios

Revisión	Paginas	Fecha emisión	Descripción del cambio	Elabora	Revis a	Aprueba
00	3	05.04.2019	No aplica	MON	MON	LSH
01	1,2	30.09.2019	Aclaración del término apelación ítem 4 y 6	MON	MON	LSH
02	1,2	2021.05.25	Cambio del cargo Gte. División a Jefe División	MON	MON	LSH
03	1	2021.11.24	Se ha incorporado en referencia la ISO 9001.	MON	MON	LSH
04	1 2	2024.10.15	3. Referencias : se ha incluido la NTP-ISO/IEC 17065 6. Se ha incluido: cuando se reciba una queja o apelación se confirmará si se relaciona con las actividades de AIVEPET y, si es así, serán tratadas.	MON	MON	LSH
05	1, 2,3	2025.07.09	5; 6 Se ha actualizado el cargo de Gerente en lugar de Jefe , asimismo, se ha cambiado a Jefe de Sistemas de Gestión en lugar de Gerente de operaciones	RAA	MON	LSH
06	3	29.08.2025	Para los servicios Gafta se deben identificar tendencias que contribuyan a las revisiones de gerencia.	RAA	MON	LSH
07	3	01.10.2025	Se ha incluido el procedimiento de dirimencia	RAA	MON	LSH