	QUEJAS, RECLAMOS Y APELACIONES	Código: 07/FK/QR/01 Cláusula: NTE INEN ISO/17020:2013/15 ISO/IEC 17021:2011/9.7-9.9 Revisión: 6 Página 1 de 3
GERENTE DE CALIDAD		POLÍTICA DE QUEJAS, RECLAMOS Y APELACIONES
ELABORADO POR: L.F.	REVISADO POR: M.L.	APROBADO POR: P.E.
FECHA: 26/09/2016	FECHA:	FECHA:
VIGENCIA A PARTIR DE: Septiembre del 2016		

1. OBJETIVO

Recibir directamente o a través del Ministerio de Salud y resolver cualquier queja de un cliente, potencial cliente.

Resolver las quejas y definir cuáles son reclamos para tomar acciones inmediatas de corrección y definir acciones correctivas que eviten la re ocurrencia de estos reclamos.

Establecer las directrices generales para resolver todos los reclamos y apelaciones que se puedan presentar dentro de la Organización a causa de las Inspecciones realizadas por FOOD KNOWLEDGE.

2. ALCANCE

Este procedimiento es aplicable a todas las inspecciones que adolezcan de inconformidad posible.

3. DEFINICIONES

3.1. QUEJA

Es la expresión de insatisfacción hecha por un cliente con respecto a una o varias partes del servicio que provee FOOD KNOWLEDGE contemplado desde el contacto inicial del cliente con la empresa hasta la entrega del servicio y posterior facturación.


3.2. RECLAMO

Definimos como reclamo cuando la expresión de insatisfacción (queja) conlleva a que proceda una apelación, restitución del dinero pagada o re-coordinación de una nueva inspección.

3.3. APELACIÓN

Se define apelación cuando al analizar una queja de cliente se tiene que determinar si el informe final presentado por el inspector requiere o no requiere rectificaciones.

4. RESPONSABLES

	QUEJAS, RECLAMOS Y APELACIONES	Código: 07/FK/QR/01 Cláusula: NTE INEN ISO/17020:2013/15 ISO/IEC 17021:2011/9.7-9.9 Revisión: 6 Página 2 de 3
GERENTE DE CALIDAD	POLÍTICA DE QUEJAS, RECLAMOS Y APELACIONES DE CLIENTES	

El responsable de verificar este procedimiento es el Gerente de Calidad.

Los responsables de cumplir con este procedimiento es el comité de calidad.

5. POLITICAS

Las quejas, reclamos y apelaciones tendrán un alcance a toda la actividad de Inspección realizada por la organización incluyendo las inspecciones asignadas por el Ministerio de Salud.

6. PROCEDIMIENTO

Toda queja proveniente de un cliente, potencial cliente y las que hayan sido recibidas por el Ministerio de Salud debe ser tramitada utilizando el formato de “atención de quejas, reclamos y apelaciones 07/FK/QR/01.1”

Los reclamos pueden ser recibidos de manera verbal, por e-mail o por teléfono. Para ser tramitados con el formulario 07/FK/QR/01.1. Las quejas deberán ser recibidas directamente por un colaborador de FOOD KNOWLEDGE


Al llenar la razón de la queja es muy importante ser específico e incluir todo el detalle que sea posible.

Las quejas son procesadas por el Gerente de Calidad quién hace la determinación de análisis de causa y definir si es un reclamo y las acciones necesarias para solucionar el problema.

Si al momento de realizar el análisis de causa el Gerente de Calidad analiza que existen causales por las cuales haya que considerar una apelación se procede a convocar al comité de calidad para resolver sobre la procedencia o no procedencia de la apelación.

De proceder la apelación el comité de calidad deberá considerar las acciones para solucionar el problema, que pueden ser:

- Rectificación del informe, explicando las causas por las que se rectificó. En caso de sustituir el informe se realizará una anotación en el nuevo informe de que existe una nueva versión, siendo el original la versión 1 y de ahí hacia adelante. Se solicitará al cliente el informe con errores y se lo archivará de acuerdo a nuestro procedimiento de Control de documentos
- Coordinar una nueva inspección, (pudiendo considerarse el no cobro, cobro parcial o cobro total).
- La anulación de la factura.

	QUEJAS, RECLAMOS Y APELACIONES	Código: 07/FK/QR/01 Cláusula: NTE INEN ISO/17020:2013/15 ISO/IEC 17021:2011/9.7-9.9 Revisión: 6 Página 3 de 3
GERENTE DE CALIDAD	POLÍTICA DE QUEJAS, RECLAMOS Y APELACIONES DE CLIENTES	

El proceso completo de una queja desde la recepción de la insatisfacción por parte del cliente hasta la definición de las acciones para solucionar el problema no durará más de 7 días hábiles.

Este procedimiento aplica también para las inspecciones asignadas a Food Knowledge por parte del Ministerio de Salud

7. REGISTROS

Atención de quejas, reclamos y apelaciones

07/FK/QR/01-1