

## 1 OBJETIVO

Establecer el proceso para recibir, evaluar y tomar decisiones acerca de las quejas y/o apelaciones recepcionadas por Biodiversa S.A. de las partes interesadas internas o externas.

## 2 ALCANCE

Este documento es aplicable a las actividades de Laboratorio de Ensayos y Organismo de Inspección de Biodiversa S.A.

## 3 DEFINICIONES

- Queja: Reclamo o expresión de insatisfacción presentada por una persona o empresa a Biodiversa S.A. relacionada con sus operaciones, resultados o actividades.
- Apelación: Solicitud del proveedor del ítem de inspección al organismo de inspección de reconsiderar la decisión que tomo en relación a dicho ítem.

## 4 DESCRIPCIÓN

Este procedimiento debe estar disponible para las partes interesadas mediante copia digital a través de correo electrónico al momento de interactuar con la Organización. Biodiversa S.A. es responsable de todas las decisiones a todos los niveles del proceso de las quejas o apelaciones. Las investigaciones y decisiones relativas a las quejas o apelaciones no deben dar lugar a ninguna acción discriminatoria.

### 4.1 Recepción y validación de la queja y/o apelación

#### 4.1.1 Recepción

Las Quejas y/o apelaciones pueden ser recepcionadas:

- A través de la página web [www.biodiversa.com](http://www.biodiversa.com), banner “contacto”, donde la parte interesada debe seleccionar la opción “Reclamo”, ingresando el motivo y detalles de la queja.
- A través del fono indicado en los vehículos de las unidades de muestreo y organismo de inspección.
- Si se recibe una queja y/o apelación de manera verbal, escrita, telefónica, correo postal o un correo eléctrico institucional debe ser derivada a la brevedad al Encargado de Sistema Gestión Integrado a través de un correo electrónico para ser formalizada en el registro de Quejas y Apelaciones (RG 18.1) en un plazo máximo de 24 horas.
- Siempre que sea posible, Biodiversa, acusará recibo de la queja o apelación, a través de un correo electrónico

#### 4.1.2 Validación

La encargada de sistema gestión Integrado de debe confirmar si dicha queja se relaciona con las actividades de las que Biodiversa que es responsable, y derivarla a quien corresponda en el registro RG 18.1.

La Jefa de Operaciones de Laboratorio o el jefe de muestreo, según corresponda, al recibir una queja del Laboratorio u Organismo de Inspección deberá verificar toda la información necesaria para validar dentro de 24 horas desde que recibió el registro RG18.1, si corresponde a una queja o apelación.

En el caso de que proceda la queja y o apelación y siempre que sea posible, los Ingenieros de Negocios informarán en un plazo de 2 días de recepcionadas la queja o apelación a las partes interesadas vía e-mail que en un plazo de 7 días comunicarán los resultados y/o decisiones necesarias para aclarar la queja y/o apelación.

En el caso de que la queja o apelación no proceda, el Ingeniero de negocios, comunicará vía correo electrónico los motivos por los que la queja no fue validada.

Cuando la queja o apelación sea originada por actividades realizadas por el área comercial, las comunicaciones de los progresos y resultados del tratamiento serán comunicados por la Jefa de Sustentabilidad.

#### **4.2 Investigación de la Queja y/o Apelación**

Si la queja o apelación es validada, el área de Aseguramiento de Sustentabilidad será responsable de realizar una investigación en base a los antecedentes disponibles.

La jefa de sustentabilidad coordinará una reunión para la investigación de la queja o apelación, donde la Jefa de Operaciones de Laboratorio o el Jefe de Muestreo (o quien a este designe) facilitará todos los antecedentes necesarios para realizar dicha investigación, con el objeto de que se establezcan las causas, acciones correctivas y se documente la evidencia de todo cambio que resulte su la implementación.

El jefe de área o el personal encargado del proceso debe asegurar que se tomen e implementen las acciones apropiadas.

#### **4.3 Seguimiento y Registro de Acciones**

Se debe aplicar el Procedimiento de No conformidades, acciones correctivas e incidentes (PROC.SG-007) o Procedimiento de Trabajo No Conforme (PROC.SG-019) según corresponda, para encontrar la causa raíz del problema e implementar acciones correctivas eficaces.

#### **4.4 Comunicación de resultados a las partes interesadas**

En un plazo no mayor a 10 días hábiles desde la recepción de la queja o apelación, a través, de correo electrónico el Ingeniero de Negocio será de responsable de enviar la carta emitida por el Jefe de Sustentabilidad comunicando los resultados y/o decisiones necesarias para aclarar la queja y/o apelación.

#### **4.5 Cierre de la queja y/o apelaciones**

La Encargada de sistema de Gestión Integrado, debe dejar constancia del cierre del caso en el RG 18.1, una vez evidenciada la implementación de las acciones correctivas determinadas y comunicará al Ingeniero de Negocios, para que se notifique formalmente a las partes interesadas sobre el cierre del proceso de tratamiento de la queja o apelación

**5 RESPONSABLES****5.1 Jefes de Operaciones de Laboratorio/ Jefe de Muestreo**

Verificar toda la información necesaria para validar la queja o apelación.  
Facilitar los antecedentes necesarios para la investigación y tratamiento de la queja o apelación.  
Aplicar el Procedimiento de No conformidades, acciones correctivas e incidentes o el Procedimiento de Trabajo No conforme según corresponda.  
Realizar seguimiento de las acciones correctivas y asegurar su eficacia.  
Comunicar de forma oportuna si recibe una queja y/o apelación al Encargado del SGI para canalizar el tratamiento de esta.

**5.2 Encargado del SGI**

Recepcionar y registrar las quejas o apelaciones recibidas.  
Validar si la queja o apelación se relaciona con las actividades de las que Biodiversa es responsable.  
Derivar queja o apelación en RG 18.1 a Jefe de Operaciones de Laboratorio o Jefe de Muestreo.  
Participar en la reunión de investigación.  
Realizar seguimiento de la implementación de las acciones correctivas.  
Comunicar a Ingeniero de negocio del cierre del tratamiento de quejas.

**5.3 Ingeniero de Negocios**

Dar acuse de la recepción de la queja o apelación a quien la presenta.  
Comunicar la validación o no validación de la queja o apelación a quien la presenta.  
Enviar la carta de respuesta a la queja o apelación a quien la presenta.  
Comunicar el cierre del tratamiento de la queja o apelación a las partes interesadas.

**5.4 Jefe de Sustentabilidad**

Coordinar y liderar reunión de investigación y tratamiento de la queja o apelación.  
Realizar, revisar y aprobar los resultados de la investigación  
Emitir carta de respuesta con los resultados y/o decisiones necesarias para aclarar la queja y/o apelación.  
Velar por el cumplimiento de los plazos estipulados en el presente documento.

**5.5 Todo Colaborador**

Informar la recepción de cualquier queja o apelación al Encargado de Sistema de Gestión en un plazo máximo de 24 horas

**6 REGISTROS**

RG 18.1 Quejas y Apelaciones

**7 REFERENCIA**

NCh ISO/IEC 17025:2017 Requisitos generales para la competencia de los laboratorios de ensayos y calibración.  
NCh ISO/IEC 17020:2012 Requisitos para el funcionamiento de diferentes tipos de organismos que realizan la inspección.  
ISO 9001:2015 Sistema de gestión de Calidad- Requisitos  
ISO 14001:2015 Sistemas de gestión ambiental- Requisitos con orientación para su uso.  
ISO 45001:2018 Sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo- Requisitos con orientación para su uso.

**8 TABLA CONTROL DE MODIFICACIONES**

Numero	Fecha emisión	Ítem modificado	Motivo
01	Junio 2020	PS.08 PGC.08.	Creación del documento para estandarizar y homologar los procedimientos de los Sistemas de Gestión de la Organización
02	Septiembre 2020	Se agregó todo lo relacionado al sistema de gestión integrado donde corresponda. Se incorporó preparado por: Encargado del SGI/Auditor Aseguramiento Calidad Se incorporó Aprobado por: Gerenta sustentabilidad/Jefe de Área. PRO-GRL-REC	Homologación total de documentos del sistema de gestión integrado.
03	Mayo 2021	4.11; 4.1.2; 4.2 y 4.3 Modificación de asignación de responsables.	Implementación de acciones correctivas.
04	Marzo 2023	4.1.2; 4.3 Se complementa de acuerdo a lo señalado en la norma NCh-ISO17025:2017	Implementación de acciones correctivas.
05	Agosto 2023	2 Alcance  4.1.1 Recepción  4.1.2 Validación  4.3 Investigación  4.4 Comunicación  4.5 Cierre  5. Responsabilidades	Se modifica el alcance, acotándolo sólo a las actividades de laboratorio y OI.  Se modifica el responsable de la recepción de las quejas  Se incorpora una etapa de validación en dos etapas. Se modifican los responsables debido a cambios en la estructura organizacional  Se cambia mecanismo de investigación por implementación de mejoras al procedimiento y modificación de responsables  Se modifican los responsables debido a cambios en la estructura organizacional.  Se modifica el mecanismo y responsabilidades de cierre.  Se modifican los responsables debido a cambios en la estructura organizacional.

**9 ANEXO**

N/A

Fecha Emisión Agosto 2023	Versión 05	Preparado por Encargado del SGI/Auditor Aseguramiento Calidad	Aprobado por Gerenta sustentabilidad/Jefe de Área
------------------------------	---------------	---	--