



PROCEDIMIENTO DE RECLAMOS Y APELACIONES -CPE

Revisión: 02
Fecha: 05 de octubre 2023
Página: 1 de 4

1. OBJETIVO

El presente documento establece el procedimiento para garantizar que todo reclamo o apelación será investigada y evaluada con total imparcialidad y confidencialidad, sin dar lugar a ningún tipo de discriminación dando respuesta de acuerdo con las decisiones tomadas por CERTEQ.

2. ALCANCE

Este procedimiento es aplicable al área relacionada con la certificación de personas.

3. RESPONSABILIDADES

Gerente general y gerentes de áreas

4. REFERENCIA

- Norma NCh ISO 17024:2013

5. DEFINICIONES

- RECLAMO:
Expresión de insatisfacción, diferente de la apelación presentada por una persona u organización al organismo de certificación, relacionada con las actividades de dicho organismo o de una persona certificada, para la que se espera una respuesta.
- APELACIÓN:
Solicitud del postulante, candidato o persona certificada al organismo de certificación de reconsiderar la decisión que tomó en relación con su estado de certificación deseada
- CLIENTE:
Cualquier persona o empresa que recibe un servicio otorgado por CERTEQ, relacionado con la certificación de personas
- ACCIÓN CORRECTIVA:
Acción tomada para eliminar las causas de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.
- ACCIÓN PREVENTIVA:
Acción tomada para prevenir potencial No conformidad.

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

ACCESO DE CLIENTES AL PROCESO DE RECLAMOS Y APELACIONES

El PROCEDIMIENTO DE RECLAMOS Y APELACIONES estará disponible en la página web de CERTEQ.

En el mismo correo donde se despacha el certificado, se informa al cliente la forma de acceder a la documentación para interponer un reclamo o apelación.

“Reclamos y Apelaciones. Para reclamos y/o apelaciones solicitar procedimiento y formulario a email contacto@certeq.cl”



PROCEDIMIENTO DE RECLAMOS Y APELACIONES -CPE

Revisión: 02
Fecha: 05 de octubre 2023
Página: 2 de 4

RECLAMOS

RECEPCIÓN DE RECLAMO

El cliente que presente un reclamo deberá enviar un correo electrónico a contacto@certeq.cl

El cliente tiene 5 días hábiles desde la prestación del servicio para presentar un reclamo. Transcurrido este plazo, se entiende que acepta el servicio sin lugar a reclamos posteriores. Presentado el reclamo se debe enviar al cliente correo electrónico respuesta, comunicando la recepción e inicio del proceso.

REGISTRO

El reclamo será registrado en REGISTRO RECLAMOS Y APELACIONES, por parte de la Gerencia General y/o Gerente Gestión y pasará a evaluación para determinar su validez.

EVALUACIÓN

El Gerente General y/o Gerente de operaciones determinarán si el reclamo está relacionado con las actividades de certificación de las cuales el organismo es responsable.

Toda la información relacionada con el análisis el reclamo, será tratada con confidencialidad. Cuando se determina que el reclamo NO es aceptado se le informará al cliente, vía correo electrónico, indicándole los motivos de la no aceptación.

VALIDACIÓN / APROBACIÓN

Aceptación del reclamo. Para asegurar la imparcialidad ante la solución del reclamo, las personas involucradas en el reclamo serán excluidas de la investigación y solo se incluirán cuando sean requeridos para obtener información para el análisis de dicho reclamo.

INVESTIGACIÓN Y DECISIÓN

Una vez aceptado el reclamo, se debe reunir y verificar toda la información relacionada. El Gerente General y/o Gerente de operaciones, deben evaluar si la solución del reclamo requiere de una corrección y acción correctiva apropiada. Si se presenta esta situación se debe aplicar lo descrito en el PROCEDIMIENTO ACCION CORRECTIVA PREVENTIVA, y se debe decidir la acción a seguir, el responsable y la fecha de ejecución de dicha acción.

La información relevante se le dará conocer al cliente por medio de un informe donde se le explicará las medidas tomadas para la solución del reclamo.

En el momento oportuno, cualquier reclamo justificado sobre una persona certificada será presentado por CERTEQ a la persona certificada en cuestión

Plazo de entrega de informe al cliente 15 días hábiles desde validada el reclamo.

SEGUIMIENTO

El seguimiento por parte de la gerencia para verificar su efectividad será por medio del formato "REGISTRO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS", REGISTRO RECLAMOS Y APELACIONES y en la revisión por la dirección.

El seguimiento se realizará en un plazo máximo de 3 meses desde enviada la respuesta.

FINALIZACIÓN DEL PROCESO

Cuando se finalice el proceso del reclamo se debe notificar formalmente de la finalización del proceso a quien presento el reclamo



PROCEDIMIENTO DE RECLAMOS Y APELACIONES -CPE

Revisión: 02
Fecha: 05 de octubre 2023
Página: 3 de 4

APELACIONES

RECEPCIÓN DE APELACIONES

El cliente que presente una apelación deberá enviar un correo electrónico a contacto@certeq.cl

El cliente tiene 5 días hábiles desde la prestación del servicio para presentar una apelación. Transcurrido este plazo, se entiende que acepta el servicio sin lugar a reclamos posteriores. Presentada la apelación se debe enviar al cliente correo electrónico comunicando la recepción e inicio del proceso.

REGISTRO

La apelación será registrada en REGISTRO RECLAMOS Y APELACIONES, por parte de la Gerencia General y/o Gerente Técnico y pasará a evaluación para determinar su validez.

EVALUACIÓN

El Gerente General y/o Gerente operaciones determinarán si la apelación está relacionada con las actividades de certificación de las cuales el organismo es responsable.

Cuando se determina que la apelación NO es aceptada, es degradada a reclamo y se le informará al cliente, vía correo electrónico, indicándole los motivos de la no aceptación.

El proceso para recibir, validar e investigar la apelación tendrá en cuenta los resultados de apelaciones similares anteriores.

VALIDACIÓN / APROBACIÓN

Aceptación de la apelación. Para asegurar la imparcialidad ante la solución de las apelaciones, las personas involucradas en la apelación serán excluidas de la investigación y solo se incluirán cuando sean requeridos para obtener información para el análisis de dicha apelación.

INVESTIGACIÓN

El Gerente General y/o Gerente de operaciones, deben evaluar si la solución del reclamo requiere de una corrección y acción correctiva apropiada y emitirán respuesta de la apelación al cliente en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles contando a partir de que se recibe la apelación.

Si aplica la apelación se realizará el seguimiento en formato REGISTRO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS y se presentaran en la revisión por la dirección.

La información relevante se le dará conocer al cliente por medio de un informe donde se le explicará las medidas tomadas para la solución de su apelación. Plazo de entrega de informe al cliente 15 días hábiles.

SEGUIMIENTO

El seguimiento por parte de la gerencia para verificar su efectividad será por medio del formato "REGISTRO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS", REGISTRO DE RECLAMOS Y APELACIONES y en la revisión por la dirección.

El seguimiento se realizará en un plazo máximo de 3 meses desde enviada la respuesta.

FINALIZACIÓN DEL PROCESO

Cuando se finalice el proceso apelación se debe notificar formalmente de la finalización del proceso a quien presento la apelación.

CERTEQ, se responsabiliza por todas las decisiones a todos los niveles del proceso para el tratamiento de las apelaciones.

La presentación, investigación y decisión sobre las apelaciones no deben dar como resultado acciones discriminatorias contra el apelante



PROCEDIMIENTO DE RECLAMOS Y APELACIONES -CPE

Revisión: 02
Fecha: 05 de octubre 2023
Página: 4 de 4

7. REGISTROS

- Formulario de tratamiento de acciones correctivas y preventivas
- Formulario de tratamiento de reclamos y apelaciones

PROCESO

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	INICIO	
2	Recepción de reclamo / apelación por medio de REGISTRO ATENCIÓN RECLAMOS Y APELACIONES	Gerente Gestión
3	Asignación N° y registro en REGISTRO RECLAMOS Y APELACIONES	Gerente Gestión
4	Correo al solicitante de recepción de reclamo/apelación	Gerente Gestión
5	Determinación si es reclamo o apelación reclamo ir a etapa 6 Apelación ir a etapa 7	Gerente de operaciones y Gerente Gestión
6	¿El reclamo es válido? SI → IR A ETAPA 8 NO → IR A ETAPA 11	Gerente de operaciones y Gerente Gestión
7	¿La apelación es válida? SI → IR A ETAPA 9 NO → IR A ETAPA 6	Gerente de operaciones y Gerente Gestión
8	Realizar análisis implementando las acciones correctivas necesarias.	Gerente de operaciones y Gerente Gestión
9	Iniciar una acción correctiva / preventiva, teniendo en cuenta lo descrito en el PROCEDIMIENTO ACCION CORRECTIVA PREVENTIVA	Gerente de operaciones y Gerente Gestión
10	Realizar el informe respectivo y dejar constancia del cierre de este, notificando al solicitante.	Gerente General
11	Notificar a las partes interesadas que el proceso se da por terminado, explicando el motivo.	Gerente General
12	Archivar los registros y realizar seguimiento a las acciones correctivas generadas que se encuentre registradas en el REGISTRO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS para garantizar la eficacia y cierre de las acciones tomadas.	Gerente Gestión
13	FIN	