	<b>PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DE RECLAMOS Y APELACIONES</b>	Código: PRO-007
		Revisión: 01
		Fecha revisión: 25/05/2021
		Página: 1 de 5
<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
<b>Encargado Calidad</b>	<b>Gerente Técnico</b>	<b>Gerente General</b>

## 1. ALCANCE

Establecer la metodología para el tratamiento de reclamos y apelaciones realizadas por los clientes a Confidence Certificación ya sea por las decisiones o por las acciones que algún miembro de la organización o en su nombre pudo tomar o hacer.

## 2. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- ISO/IEC 17021-1:2015 Evaluación de la conformidad - Requisitos para los Organismos que realizan la auditoría y la certificación de sistemas de gestión.
- Procedimiento de Acciones Correctivas y preventivas, PRO-004


## 3. DEFINICIONES

- **Clientes externos** aquellos que no pertenecen a Confidence Certificación, pero que tienen un acuerdo de certificación firmado entre ambas partes, estos también son conocidos como clientes directos.
- **Clientes indirectos.** Son los clientes de empresas certificadas por Confidence Certificación y que han recibido algún producto o servicio que podría estar incluido dentro del alcance de la certificación otorgada por Confidence Certificación.
- **Reclamo:** Expresión de insatisfacción, diferente de la apelación, presentada por una persona u organización a Confidence Certificación, relacionada con las actividades de Confidence Certificación para la que se espera una respuesta.
- **Apelación:** Es cualquier solicitud de revocación o modificación de una decisión tomada por Confidence Certificación, relacionada con los procesos de certificación, ya sea otorgamiento de certificado, ampliación, reducción de alcance, suspensión o cancelación u otro igualmente relacionado.

## 4. PROCEDIMIENTO

### 4.1 Reclamos

Cualquier persona que trabaje para o en nombre de Confidence Certificación puede recibir un reclamo. En caso de ser un auditor externo o experto técnico externo, debe

	<b>PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DE RECLAMOS Y APELACIONES</b>	Código: PRO-013
		Revisión: 01
		Fecha revisión: 25/05/2021
		Página: 2 de 5

comunicar dicha situación al Gerente Técnico quién en un plazo no superior a 24 horas debe acusar recibo del reclamo y canalizar la información al Gerente General mediante un aviso verbal y un correo electrónico indicando: nombre de la persona que presenta el reclamo, organización a la que pertenece, contacto (número de teléfono y correo electrónico), describiendo la naturaleza del reclamo.

El Gerente o a quien el designe, debe recopilar todos los antecedentes con el objeto de, investigar y validar el reclamo, el reclamo se valida si se confirma que tiene relación con actividades de certificación de las que Confidence Certificación es responsable:

- Sí el reclamo no procede, en un plazo máximo de 07 días corridos se debe informar al cliente, vía formal (carta o correo electrónico), explicando los motivos de la no aceptación del reclamo
- Sí el reclamo procede, se debe responder inicialmente al cliente dando una solución inmediata a la situación que generó el reclamo, el plazo máximo para esta respuesta inicial es de 7 días corridos, en forma posterior y no superando un plazo de 30 días, se deben definir las causas y consiguientes acciones correctivas y preventivas que correspondan. El reclamo y acciones es registrado en la planilla "Reclamo de cliente".

El Gerente General, o a quien el designe dará respuesta al reclamo a la persona que presentó el reclamo, en un plazo máximo de 30 días corridos desde su recepción.

En caso que el resultado del reclamo no sea del agrado del reclamante, éste podrá volver a presentarlo directamente al Gerente General de Confidence Certificación, en un plazo no superior a los 15 días hábiles contados a partir de la notificación escrita de respuesta del reclamo.


El Gerente General, o quien este crea pertinente, verifica la pertinencia y darán respuesta al cliente en un plazo máximo de 7 días.

Toda decisión a ser comunicada al reclamante debe ser hecha, revisada y aprobada por personal que no esté involucrado en el objeto del reclamo.

El tratamiento de cada reclamo, en cada una de las etapas descritas está sujetas a aspectos de confidencialidad. Esto involucra la información y antecedentes entregados por el reclamante, así como el objeto del reclamo y a las personas y organizaciones involucradas en el reclamo.

## 4.2 Apelaciones

El apelante que requiera que la decisión tomada por Confidence Certificación sea reconsiderada, debe presentar este requerimiento por escrito (carta o correo electrónico).

	<b>PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DE RECLAMOS Y APELACIONES</b>	Código: PRO-013
		Revisión: 01
		Fecha revisión: 25/05/2021
		Página: 3 de 5

Esta apelación debe ser presentada:

- En un plazo no superior a los 30 días corridos, contados a partir de la notificación escrita (correo electrónico) de la decisión tomada por Confidence Certificación, y a la cual se apela
- Debe ser dirigida al Gerente General de Confidence Certificación, Sr. Marcelo Fonseca ([marcelo.fonseca@confidencechile.cl](mailto:marcelo.fonseca@confidencechile.cl))
- Debe incluir la descripción de la apelación y adjuntar los antecedentes que respaldan el requerimiento.

El Gerente General, o quien éste designe dará acuse de recibo de la apelación, a través de correo electrónico.

El Gerente General, o quien éste designe procederá a recopilar toda la información referente, con el objeto de validar si la apelación corresponde o no a una decisión de certificación tomada por Confidence certificación, y si esta fue realizada en los plazos definidos para presentar la apelación, si incluyen los antecedentes para someterla a tratamiento.

Si posterior al análisis anteriormente expresado se concluye que aplica la apelación, se debe designar a una o más personas a investigar la apelación, solicitando de ser necesario información adicional al cliente, el personal que investiga la apelación no debe haber participado en la decisión que generó la apelación.

La apelación es ingresada a la planilla de Apelaciones, y los antecedentes deben quedar archivados en la carpeta con el número de la apelación.


El plazo para resolver una apelación es de 30 días corridos desde que se recibe la apelación; durante este plazo, el Gerente General, o quien éste designe, deberá proporcionar información de avances del tratamiento de la apelación.

Una vez finalizada la investigación, el Gerente General, o quien él asigne entregará al apelante, respuesta con el resultado del tratamiento de la apelación y las decisiones adoptadas, a través de correo electrónico y/o carta formal.

La decisión para comunicar al apelante será realizada, revisada y aprobada por personas que no hayan estado involucradas previamente con el objeto de la apelación.

Confidence Certificación asegura que toda presentación, investigación y decisión relativa a las apelaciones no da lugar a acciones discriminatorias contra el apelante.

El tratamiento de cada apelación, en cada una de las etapas descritas está sujetas a aspectos de confidencialidad.

	<b>PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DE RECLAMOS Y APELACIONES</b>	Código: PRO-013
		Revisión: 01
		Fecha revisión: 25/05/2021
		Página: 4 de 5

Si producto de una apelación se debe aplicar correcciones y acciones correctivas, éstas se tratarán según el procedimiento de Acción Correctivas y Preventiva, PRO-004

#### **4.3 Reclamos de terceros respecto a clientes certificados**

Los reclamos de terceros sobre clientes certificados por Confidence Certificación pueden ser cualquier expresión de desagrado con respecto a un cliente que se encuentra certificado por Confidence Certificación.

En estos casos, se deberá considerar la eficacia del sistema de gestión certificado; o bien la naturaleza del producto/servicio certificado.

Cualquier reclamo de tercero sobre un cliente certificado, también será remitida al correspondiente cliente en un plazo no mayor a 30 días hábiles, pero previamente se debe dar acuso recibo del reclamo, de manera formal (correo electrónico o carta formal).

En estos casos, se procederá a recibir el reclamo y será el Gerente General de Confidence Certificación quien revisará, evaluará y tomará acciones en consecuencia con lo expresado por el emisor. Se le mantendrá debidamente informado y se le notificará el desarrollo de las acciones establecidas en atención del reclamo. Se mantendrá registro de los reclamos y de las acciones consecuentes, éste es registrado en Registro Reclamo, y conservados los antecedentes en carpeta con el número del reclamo.


Para asegurarse de que no existe conflicto de intereses, el personal (incluyendo aquel que actúa a nivel ejecutivo) que ha proporcionado consultoría a un cliente, o ha sido empleado de un cliente, no se debe utilizar por Confidence Certificación para revisar ni aprobar la resolución de un reclamo o una apelación para ese cliente durante los dos años siguientes a la terminación de la consultoría o el empleo.

#### **5. REGISTROS**

- Correo, carta u otro medio por el cual se manifiesta un reclamo o apelación.
- Registro de reclamos
- Registro de Apelaciones
- Planilla Apelaciones
- Carta respuesta reclamo y apelaciones

#### **6. ANEXOS**

- NA

 Confidence	<b>PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DE RECLAMOS Y APELACIONES</b>	Código: PRO-013
		Revisión: 01
		Fecha revisión: 25/05/2021
		Página: 5 de 5

## 7. MODIFICACIONES DEL DOCUMENTO

Revisión	Fecha	Motivo
00	29-03-2019	Documento original
01	25-05-2021	Se elimina el ítem 4.3 relacionado a los puntos no resueltos en procesos de auditoría.



Confidence