

	PROCEDIMIENTO	
	APELACIONES Y RECLAMOS	
	P-CPE-07	
	Fecha	30-09-2021
	Revisión N°	01
	Página	1 de 6

PROCEDIMIENTO APELACIONES Y RECLAMOS

	Cargo	Fecha	Firma	Versión
Realizó	Responsable de Calidad	30/09/2021		01
Revisó	Gerente General	30/09/2021		
Aprobó	Gerente General	30/09/2021		

 AcertA Chile SpA	PROCEDIMIENTO APELACIONES Y RECLAMOS	P-CPE-07	
		Fecha	30-09-2021
		Revisión N°	01
		Página	2 de 6

TABLA DE VERSIONES					
VERSION N°	FECHA	DESCRIPCION DEL CAMBIO	ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
01	30/09/2021	Creación del documento	Responsable de Calidad	Gerente General	Gerente General

	PROCEDIMIENTO APELACIONES Y RECLAMOS	P-CPE-07	
		Fecha	30-09-2021
		Revisión N°	01
		Página	3 de 6

INDICE

1.	Objetivos	4
2.	Alcance	4
3.	Referencias	4
4.	Definiciones	4
5.	Responsabilidades	4
6.	Desarrollo	4
7.	Registros	6
8.	Anexo	6

 AcertA Chile SpA	PROCEDIMIENTO	
	APELACIONES Y RECLAMOS	
	P-CPE-07	
	Fecha	30-09-2021
	Revisión N°	01
	Página	4 de 6

1. OBJETIVO

El presente documento tiene por objetivo establecer la metodología que utilizará ACERTA Chile para el tratamiento de apelaciones y reclamos.

2. ALCANCE

Este procedimiento es aplicable a todas las apelaciones y reclamos recibidas por ACERTA CHILE SpA., relacionadas con el proceso de certificación de personas.

3. REFERENCIAS

- Manual del Sistema de Gestión de ACERTA CHILE SpA.
- ISO/IEC 17024:2012, numerales 9.8 y 9.9

4. DEFINICIONES

Apelación: Solicitud de una persona u organización que proporciona, o que es, el objeto de evaluación de la conformidad a un organismo de evaluación de la conformidad o un organismo de acreditación, para que ese organismo reconsidere la decisión que ha tomado en relación con dicho objeto

Apelante: Persona u organización que requiere que se reconsidere la decisión tomada por el Comité de Certificación respecto a su proceso.

Reclamante: persona u organización que presenta un reclamo a ACERTA.

Reclamo: Expresión de insatisfacción hecha a una organización, relativa a su producto o servicio, o al propio proceso de tratamiento de quejas, donde explícita o implícitamente se espera una respuesta o resolución.

5. RESPONSABILIDADES

Responsable de Calidad

- Es el responsable de recepcionar el reclamo o apelación, validarlo y recopilando toda la información necesaria y derivando el curso de la investigación al área respectiva.

Gerente General

- Es responsable de dar curso a acciones específicas orientadas a investigar el reclamo o apelación; y dar satisfacción al cliente tratando de solucionar éste dentro del plazo establecido, indicando por escrito todos los resultados de la investigación.
- Solicita al personal involucrado los antecedentes necesarios
- Designar a la o las personas encargadas de realizar la evaluación y toma de decisión del reclamo o apelación
- Tratar el reclamo o apelación con respuesta no satisfactoria y tomar una decisión sobre el mismo o designar el responsable de esta tarea

 AcertA Chile SpA	PROCEDIMIENTO APELACIONES Y RECLAMOS	P-CPE-07	
		Fecha	30-09-2021
		Revisión N°	01
		Página	5 de 6

6. DESARROLLO

6.1 RECEPCION DE APELACIONES Y RECLAMOS

La apelación o queja deberá ser enviada por el cliente a través de la página web www.acertachilespa.cl, quien utilizará el ítem “Sugerencias, reclamos & apelaciones” para ingresar su solicitud. El responsable de calidad transcribirá la información al formulario de registro de tratamiento de apelaciones y reclamos **RE-P-CPE-07-01**, adjuntando la evidencia ingresada por el apelante o reclamante. Una vez completado el registro se derivará la solicitud al encargado del área respectiva.

ACERTA deberá recopilar la siguiente información inicial:

- Nombre del reclamante o apelante
- Empresa a que pertenece, si corresponde
- Descripción del reclamo o apelación
- Teléfono y/o correo de contacto

Cada apelación o reclamo que se reciba deberá ser identificada con un número correlativo que será indicado por el responsable de calidad. El responsable de calidad dará acuse de recibo de la apelación o reclamo, en un plazo máximo de 5 días hábiles.

El apelante o reclamante dispone de hasta dos meses, para ingresar su solicitud, una vez finalizado el servicio por parte de ACERTA. Serán recepcionados todas las apelaciones y reclamos sin discriminación alguna, de forma equitativa, siempre y cuando se encuentren dentro del plazo establecido.

Cualquier reclamo justificado sobre una persona certificada será tratado por el organismo de certificación y será presentado a la persona certificada en cuestión, resguardando en todo momento la confidencialidad respectiva de otra información complementaria.

El presente procedimiento se encontrará disponible en la página web de ACERTA a disposición de cualquier parte interesada.

6.2 VALIDACION DE APELACIONES Y RECLAMOS RECIBIDAS

El responsable de calidad validará que la apelación o reclamo corresponden al alcance de certificación de personas para las cuales ACERTA presta servicio y de las cuales es responsable.

En caso de que el reclamo o apelación no aplique a las actividades de ACERTA, el responsable de calidad comunica al reclamante o apelante, a través de correo electrónico, del “no aplica” respecto al reclamo o apelación recibido, explicando las razones, en un plazo no superior a 10 días corridos desde la recepción del reclamo o apelación.

6.3 EVALUACION Y TOMA DE DECISION DE APELACIONES Y RECLAMOS

El responsable de calidad en conjunto con el gerente general designará a la o las personas encargadas de realizar la evaluación y toma de decisión del reclamo o apelación, quien tendrá la misión de reunir, investigar, analizar y verificar toda la información necesaria para tratar el reclamo o apelación

 AcertA Chile SpA	PROCEDIMIENTO	
	APELACIONES Y RECLAMOS	
	P-CPE-07	
	Fecha	30-09-2021
	Revisión N°	01
	Página	6 de 6

ACERTA asegura que la(s) persona(s) designada(s) para este fin no hayan estado involucradas ni relacionadas con el reclamo o apelación en cuestión, y que actúan bajo los principios de confidencialidad e imparcialidad establecidos por la Organización.

Durante el período de tratamiento del reclamo o apelación, la persona designada debe proporcionar información de avance al reclamante o apelante, sin transgredir aspectos de confidencialidad de los procesos, empresas y personas involucradas.

La o las personas asignadas para esta etapa deberán considerar los resultados de apelaciones similares anteriores para determinar qué acciones se deben tomar en respuesta a esta nueva apelación.

El plazo para dar respuesta al reclamante o apelante no debe ser superior a 30 días corridos desde que se recibe el reclamo o apelación. Toda decisión acerca del reclamo y apelación y de las acciones a seguir, será sin discriminación y es realizada, revisada, aprobada y comunicada formalmente vía correo electrónico, por personal que no haya estado involucrado ni relacionado con el objeto del reclamo o apelación.

ACERTA se responsabiliza por todas las decisiones a todos los niveles del proceso para el tratamiento de las apelaciones y reclamos.

En caso de que el resultado del reclamo o apelación no sea satisfactorio para el reclamante o apelante, éste podrá volver a presentarlo enviado un correo electrónico al gerente general de ACERTA, en un plazo no superior a los 15 días hábiles contados a partir de la notificación escrita de decisión del reclamo o apelación.

El gerente general o a quién este designe, deberá reunir, investigar, analizar y verificar toda la información necesaria para tratar el reclamo o apelación con respuesta no satisfactoria y tomar una decisión sobre el mismo. Velará y asegurará que la(s) persona(s) designada(s) para este fin no hayan estado involucradas ni relacionadas con el objeto del reclamo o apelación en cuestión, y que actúan bajo los principios de confidencialidad e imparcialidad establecidos por la Organización.

Toda respuesta será comunicada por carta enviada vía correo electrónico, en un plazo no superior a 30 días corridos desde que se recibe la solicitud de nuevo tratamiento del reclamo o apelación.

En caso de ser necesario, se activará el procedimiento de acciones preventivas y correctivas (**P-CPE-06**) con el objeto de aplicar acciones apropiadas frente a las desviaciones.

El responsable de calidad, durante la última semana de diciembre, elabora un informe con un resumen de los reclamos y apelaciones generados en el año a modo de hacer un seguimiento y analizar las acciones implementadas como consecuencia de este proceso.

7 REGISTROS

- RE-P-CPE-07-01- Registro de tratamiento de apelaciones y reclamos

 AcertA Chile SpA	PROCEDIMIENTO APELACIONES Y RECLAMOS	P-CPE-07	
		Fecha	30-09-2021
		Revisión N°	01
		Página	7 de 6

 AcertA Chile SpA	PROCEDIMIENTO APELACIONES Y RECLAMOS	P-CPE-07	
		Fecha	30-09-2021
		Revisión N°	01
		Página	8 de 6

8 ANEXOS



DIAGRAMA DE FLUJO - GESTION DE APELACIONES Y RECLAMOS ACERTA - OCPE

A-P-CPE-07-01 v01
(30/09/2021)

