

**1. ALCANCE**

Establecer la metodología para el tratamiento de reclamos y apelaciones realizadas por los clientes a CERTHIA 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.
- NCh-ISO 17065:2013 Evaluación de la conformidad – Requisitos para organismos que certifican productos, procesos y servicios.
- P-04 Procedimiento de Gestión de No conformidades, Acciones Correctivas y preventivas.

**3. DEFINICIONES**

**Clientes externos** aquellos que no pertenecen a la organización de CERTHIA, pero que tienen un acuerdo firmado entre ambas partes, estos también son los clientes directos.

**Clientes indirectos:** Son los clientes de empresas certificadas por CERTHIA y que han recibido algún producto o servicio que podría estar incluido en la certificación de CERTHIA.

**Reclamo:** Expresión de insatisfacción, diferente de la apelación, presentada por una persona u organización a CERTHIA, relacionada con las actividades de CERTHIA para la que se espera una respuesta.

**Apelación:** Es cualquier solicitud de revocación o modificación de decisión tomada por CERTHIA, relacionada con los procesos de certificación, ya sea otorgamiento de certificado, ampliación, reducción de alcance, suspensión o cancelación u otro igualmente relacionado.

**Corrección:** acción para eliminar una no conformidad detectada.

**Acción Correctiva:** acción para eliminar la causa de una no conformidad y evitar que vuelva a ocurrir.

 Elaborado por:	 Revisado por:	 Aprobado por:
Encargado de calidad	Gerente Técnico	Gerente General

## 4. PROCEDIMIENTO

### 4.1 Reclamos

Cualquier persona miembro de CERTHIA puede recibir un reclamo. Inmediatamente (plazo no mayor a 24 hrs.) debe acusar recibo del reclamo y canalizar seguidamente el 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), y descripción del reclamo.

El Gerente o a quien el designe, debe recopilar todos los antecedentes con el objeto de validar, investigar y analizar el reclamo, y de confirmar si el reclamo se refiere o relaciona a las actividades de certificación de las que CERTHIA es responsable:

- a) Si el reclamo no procede, en un plazo de 07 días corridos se debe informar al cliente, vía formal (carta o correo electrónico).
- b) Si el reclamo procede, se debe indicar al cliente una solución inmediata, en un plazo de 7 días corridos, y comprometer en un plazo no mayor a 30 días, las medidas a tomar, entre ellas: las correcciones y/o acciones correctivas.
- c) El reclamo es registrado en la planilla "Reclamo de cliente", R-01, (Excel). Se debe realizar la investigación o análisis de causa utilizando la técnica de 5 porqués u otra metodología según lo estime pertinente el responsable asignado, para luego para definir las correcciones y/o acciones correctivas, si corresponden.

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

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

El Gerente General, en quien 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 CERTHIA sea reconsiderada, deberá presentar este requerimiento por escrito (carta o correo electrónico).

Esta apelación debe ser presentada:

- En un plazo no superior a los 30 días de corrido, contados a partir de la notificación escrita (correo electrónico) de la decisión tomada por la CERTHIA, y a la cual se apela
- Debe ser dirigida al Gerente General de CERTHIA.
- Debe incluir la descripción de la apelación y antecedentes que respalde 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 corresponde o no a una decisión de certificación, si se cumplen los plazos para presentar la apelación, si incluyen los antecedentes para someterla a tratamiento), investigar y analizar la apelación.

La apelación es ingresada a la planilla de Apelaciones R-60 (hoja Decisión por CER), 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, se 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, por el Gerente General, o quien él asigne.

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.

CERTHIA 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.

Si producto de una apelación se deben aplicar correcciones y acciones correctivas, estas se deben documentar en el Registro de Apelaciones (R-44), y se tratarán realizando una investigación o análisis de causa utilizando la técnica de 5 porqués u otra metodología según lo estime pertinente el responsable asignado, para luego para definir (si corresponden) las medidas a tomar.

#### **4.2.1 Apelaciones por puntos No resueltos en procesos de auditorías.**

En caso de que en el proceso de auditoría el cliente manifiesta una diferencia con el Equipo Auditor, con respecto a una no conformidad, y esto no pueda ser solucionado directamente por el Auditor Jefe, éste informa a través de correo al Gerente Técnico, y registra en el informe, en el ítem “Punto No Resuelto”, la no conformidad con el detalle de la diferencia entre ambas partes, y le indica al cliente la metodología que debe seguir, que es: enviar a [certificacion@certhia.cl](mailto:certificacion@certhia.cl) si el servicio es realizado por Chile, [certificacion@certhia.pe](mailto:certificacion@certhia.pe) si el servicio es realizado por Perú o enviar a [certificacion@certhia.es](mailto:certificacion@certhia.es) si el servicio es realizado por España, dirigido a la Gerente Técnico, el argumento con su respectiva evidencia objetiva, para que este sea analizado, por la Gerente Técnico, o quien ella defina, que no haya participado en el proceso de auditoría.

La apelación es registrada en la Planilla de Apelaciones R-60 (hoja Por NC – PNR). El análisis y su tratamiento es evidenciado en Registro de Apelaciones, R-44 y se realiza los correspondientes seguimientos por parte del Gerente General, o a quién este designe. Si la apelación es considerada como pertinente, se debe realizar un análisis de causas y aplicar acciones correctivas (si aplica), éstas quedarán registradas en la planilla mencionada realizándose los seguimientos correspondientes hasta asegurar el cierre en los plazos establecidos.

La respuesta al cliente es enviada por la Gerente Técnico, y todos los antecedentes son guardados en carpeta de apelación.

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

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

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 de reclamo, de manera formal (correo electrónico o carta formal).

En estos casos, se procederá a recibir el reclamo y será el Gerente General de CERTHIA 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, R-01, 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 CERTHIA 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.

#### **4.4 Cierre y eficacia acciones correctivas derivadas de reclamos y apelaciones**

La medición de la eficacia de las medidas tomadas en las apelaciones y reclamos de clientes se verifica con la no repetición de esta debido a la misma causa durante seis meses. Se debe registrar su cierre en el formato correspondiente según sea el caso.

En caso de que la acción sea considerada como no eficaz, se deberá acordar una nueva acción correctiva con nuevas fechas de resolución en el mismo registro.

### **5. REGISTROS**

- Correo, carta u otro medio por el cual se manifiesta un reclamo o apelación.
- Registro de reclamos, R- 01
- Registro de Apelaciones, R-44
- Planilla Apelaciones, R-60
- Carta respuesta reclamo y apelaciones.

### **6. ANEXOS**

No aplica

**7. MODIFICACIONES DEL DOCUMENTO**

Revisión	Fecha	Motivo
04	22-08-2024	Se aclaran los correos electrónicos a los que se debe enviar la información dependiendo del país donde se realiza el servicio.
03	17-04-2024	Se elimina la palabra SpA de la razón social Certhia.
02	24-06-2022	<p>En el apartado 3 se incluyen los conceptos de correcciones y acciones correctivas.</p> <p>En el apartado 4.1.c se incluye que se debe realizar un análisis de causas utilizando la técnica de 5 porqués u otra metodología según lo estime pertinente el responsable asignado para luego definir las correcciones y/o acciones correctivas si corresponden.</p> <p>En el apartado 4.2 de apelaciones se incluyen medidas correcciones y acciones correctivas, además se elimina el párrafo de seguir los lineamientos del procedimiento de no conformidades ya que todos los registros de apelaciones, quejas y reclamos establecen los análisis de causas y medidas a tomar.</p> <p>En el apartado 4.3 se incluye el formulario donde se registran las correcciones y acciones correctivas derivadas de apelaciones, y se elimina el procedimiento P 04 Gestión de No conformidades.</p> <p>Se incorpora el apartado 4.4 del cierre y eficacia de acciones correctivas.</p>
01	18-05-2018	<p>Se incluye un ítem 4.2.1 asociado a las apelaciones por puntos no resueltos en proceso de auditoría, por declaraciones de no conformidades.</p> <p>Se incluye la planilla de apelaciones R-60, y se especifica y aclara las apelaciones por decisiones de certificación, suspensiones, cancelaciones, retiro, u otra-</p> <p>Se elimina Anexo Registro de reclamos.</p>