

	<b>IRAM CHILE CERTIFICACIÓN</b>	<b>DCL-PG 008</b>
<b>Gestión para el Tratamiento de las Quejas sobre los Servicios de Certificación</b>		
<b>Revisión</b> 00	<b>Fecha de emisión</b> 23/08/2018	<b>Página</b> 1 de 6

## 1. OBJETO

Establecer el procedimiento para la gestión de las quejas a los servicios ofrecidos por IRAM CHILE.

## 2. ALCANCE

Para todos los servicios de certificación ofrecidos por la IRAM CHILE.

## 3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Norma IRAM-ISO/IEC 17021-1 - Evaluación de la conformidad – Requisitos generales para los organismos que realizan la auditoría y certificación de sistemas de gestión

Norma IRAM-ISO/IEC 17065 Evaluación de la conformidad. Requisitos para organismos que certifican productos, procesos y servicios.

Norma IRAM 90600 - Gestión de la Calidad-Sistema de Gestión de Reclamos

DCL-MC 001 – Manual de Gestión de la Calidad de Certificación de Productos, Procesos y Servicios.

DCL-A 001 – Acuerdo de Certificación IRAM CHILE de Conformidad de Productos, Procesos y Servicios.

## 4. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

Queja: toda expresión de insatisfacción, distinta de la apelación, proveniente de una Persona u Organización, que se identifica correctamente, a la Gerencia General de IRAM CHILE, relacionada con sus actividades de certificación y de la que se espera una respuesta.

Apelación: pedido, efectuado por un Cliente a un Organismo de Certificación, de reconsideración de una decisión desfavorable tomada por dicho organismo en su contra.

Receptor: Funcionario o Agente que recibe inicialmente un reclamo.

Reclamante: Usuario, Cliente o Persona de la Comunidad siempre que su objeto tenga que ver con los requisitos de certificación.

Usuario: Persona u Organización que utiliza productos o servicios o contrata los servicios de personas certificadas o procedimientos de un proceso cubierto por un sistema de gestión certificado.

Cliente: Solicitante, Organización Certificada o Licenciario, de alguno de los servicios de certificación entregados por IRAM CHILE.

Solicitante: Persona que solicite la autorización para utilizar la Marca IRAM CHILE de Conformidad o de Sistemas de Gestión con el documento normativo aplicable.

Licenciario: Persona a la cual IRAM CHILE haya concedido la autorización para utilizar la Marca IRAM CHILE de Conformidad con el documento normativo aplicable.

 IRAM CHILE	<b>IRAM CHILE CERTIFICACIÓN</b>	<b>DCL-PG 008</b>
<b>Gestión para el Tratamiento de las Quejas sobre los Servicios de Certificación</b>		
<b>Revisión</b> 00	<b>Fecha de emisión</b> 23/08/2018	<b>Página</b> 2 de 6

Persona Designada: Persona designada por el RSC responsable de gestionar la queja y que, no ha sido objeto de la misma.

RSC: Responsable de Sistema de Calidad.

AC: Acción correctiva.

GG: Gerente General

## 5. PROCEDIMIENTO

### 5.1 POLÍTICA DE GESTIÓN DE LAS QUEJAS

- 5.1.1** IRAM CHILE considera que toda queja debe ser considerada como una oportunidad de mejora para los servicios de certificación. Las quejas atendidas adecuadamente, solucionadas satisfactoriamente y registradas de manera de permitir las acciones correctivas o preventivas correspondientes, permitirán mejorar la eficiencia y la eficacia de los servicios de certificación ofrecidos por IRAM CHILE en forma continua.
- 5.1.2** IRAM CHILE debe tratar las quejas que refieren a las actividades de certificación realizadas y ofrecidas por ella y en los casos que las mismas provengan de un Cliente se debe considerar la eficacia del Sistema de Gestión implementado en el IRAM y en los casos que provengan de Usuarios, se debe considerar la eficacia del Sistema de Gestión del Cliente certificado.
- 5.1.3** En tal sentido, convoca al personal en todos los niveles para que cada uno asuma las siguientes responsabilidades:
- Respuesta inmediata;
  - Resoluciones eficientes y rápidas;
  - Información y atención atenta frente a la queja.
- 5.1.4** El sistema de atención de reclamos de IRAM CHILE deberá:
- a) ser imparcial;
  - b) tener en cuenta la opinión de los que se quejan, personal de IRAM CHILE y otras partes interesadas;
  - c) ser fácilmente accesible para todas las personas y para el personal que los gestiona;
  - d) estar sujeto a la confidencialidad y seguridad de los datos.
- 5.1.5** Cuando el objeto de la queja está basado en algún aspecto técnico de la certificación, se recomienda la participación de personal técnico competente, que no haya participado del proceso que se está investigando, para mejorar la gestión del mismo.

	<b>IRAM CHILE CERTIFICACIÓN</b>	<b>DCL-PG 008</b>
<b>Gestión para el Tratamiento de las Quejas sobre los Servicios de Certificación</b>		
<b>Revisión</b> 00	<b>Fecha de emisión</b> 23/08/2018	<b>Página</b> 3 de 6

**5.1.6** La queja de un Usuario se considerará válida siempre que lo que la motive esté alcanzado por la certificación de la Organización Certificada y que los datos incluidos en ella sean verificables y veraces. Toda queja anónima se considerará no válida y, por lo tanto, no será gestionada.

## **5.2 PROCESO**

Gestión para el Tratamiento de las Quejas sobre los Servicios de  
CertificaciónRevisión  
00Fecha de emisión  
23/08/2018Página  
4 de 6

Actividades	Doc. De Ref.	Resp.
<pre> graph TD     Inicio([Inicio]) --&gt; 1[1. Expresa la queja]     1 --&gt; 2[2. Recibir y registrar en el SGNC la queja]     2 --&gt; 3[3. Designación del Área y Persona responsable para gestionar la queja]     3 --&gt; 4{4. ¿Es suficiente información para tomar acción?}     4 -- NO --&gt; 5[5. Pedir más información]     5 --&gt; 6[6. Ampliar más la información de la queja]     6 --&gt; 4     4 -- SI --&gt; 7{7. ¿Tiene suficiente competencia para tomar acción?}     7 -- NO --&gt; 8[8. Análisis la queja]     8 --&gt; 9[9. Informar el estado de la queja]     9 --&gt; 4     7 -- SI --&gt; 10{10. ¿Resolución rápida?}     10 -- NO --&gt; 11[11. La queja se retiene para su resolución]     11 --&gt; 7     10 -- SI --&gt; P1((P1))   </pre>	<p><b>1. Expresa la queja</b> Este primer contacto es originado por un Reclamante hacia IRAM CHILE por: Fax, e-mail, carta, teléfono u otro medio de comunicación.</p> <p><b>2. Recibir y registrar la queja</b> El receptor completa DCL-FG 006, la insatisfacción recibida y lo envía al RSC.</p> <p><b>3. Designación del Área y Persona responsable de Gestionar la queja</b> El RSC el formulario completo. Analiza la insatisfacción según su procedencia y designa a la Persona responsable de gestionar la queja según su competencia, que no ha sido objeto de la misma. Debe considerar la participación de un experto técnico competente, según la naturaleza de la queja.</p> <p><b>4. ¿Es suficiente información para tomar acción?</b> SI: sigue en el ítem 7 NO: pedir más información al reclamante</p> <p><b>5. Pedir más información</b> Realizar el pedido al Reclamante vía telefónica, fax, nota, e-mail o cualquier otro medio de comunicación.</p> <p><b>6. Ampliar la información de la queja</b> Vía telefónica o escrita.</p> <p><b>7. ¿Tiene suficiente competencia para tomar acción?</b> Si la queja es relativa a un Cliente certificado, informar por Vía telefónica o escrita a dicho Cliente en un plazo no mayor a 20 días de su ingreso. SI: sigue en 10 NO: El RSC designa a otra persona.</p> <p><b>8. Análisis de la queja</b> Decidir sobre el tratamiento de la queja. La persona designada lo registra en el DCL-FG 006.</p> <p><b>9. Informar el estado de la queja</b> Informar al Reclamante el estado de la queja por nota.</p> <p><b>10. ¿Resolución rápida?</b> De acuerdo al tipo de la queja se establece si necesita retenerse para un mejor análisis. La persona designada lo registra en el DCL-PG 006 para su seguimiento. SI: sigue en 12 NO: La queja se retiene para su análisis</p> <p><b>11. La queja se retiene para su resolución</b> Para su mejor análisis. Se define un plan de acción con plazos y responsabilidades. La Persona designada lo registra en el DCL-FG 006</p>	<p>Reclamante</p> <p>Receptor</p> <p>RSC</p> <p>Persona designada</p> <p>Persona designada</p> <p>Reclamante</p> <p>Persona designada</p> <p>Persona designada</p> <p>Persona designada</p> <p>Persona designada</p>



Gestión para el Tratamiento de las Quejas sobre los Servicios de Certificación

Revisión 00

Fecha de emisión 23/08/2018

Página 5 de 6

Actividades	Doc. De Ref.	Resp.
<pre> graph TD     P1((P1)) --&gt; 12[12. Decidir sobre las Acciones Correctivas o Preventivas a tomar para la resolución de la queja]     12 --&gt; 13[13. Implementar la Acción Correctiva]     13 --&gt; 14{14. ¿Es efectiva la Acción Correctiva tomada?}     14 -- NO --&gt; 13     14 -- SI --&gt; 15[15. Informar el estado de la queja]     15 --&gt; 16[16. Cerrar la queja]           </pre>	<p><b>12. Decidir sobre las AC a tomar para la resolución de la queja</b> De acuerdo al análisis de causa de la queja, se envía la propuesta de la AC al Reclamante. La Persona designada registra en el SGNC para su seguimiento.</p> <p><b>13. Implementar la AC</b> Implementación de las AC</p> <p><b>14. ¿Es efectiva la AC tomada?</b> SI: sigue en 15 NO: sigue en 12</p> <p><b>15. Informar el estado de la queja</b> Informar al Reclamante el estado del reclamo por nota.  Determinar junto con el Reclamante y Cliente, si es necesario hacer público la queja y su resolución. En el caso que todas estas partes deciden hacerlo público, consensuar de qué manera.</p> <p><b>16. Cerrar la queja</b> Se archiva el reclamo al menos 6 años.</p>	<p>Persona designada</p> <p>Persona designada</p> <p>Persona que no estuvo involucrada en la solución de la queja</p> <p>Persona designada</p> <p>GG</p> <p>RSC</p>

6. ANEXOS

No Aplica.



IRAM CHILE

## IRAM CHILE CERTIFICACIÓN

**DCL-PG  
008**

Gestión para el Tratamiento de las Quejas sobre los Servicios de  
Certificación

**Revisión**  
00

**Fecha de emisión**  
23/08/2018

**Página**  
6 de 6