



IRAM CHILE

IRAM CHILE CERTIFICACIÓN

POLITICAS DE RESOLUCION DE QUEJAS Y APELACIONES

1. OBJETO

Establecer el procedimiento para la gestión de las quejas y apelaciones a los servicios ofrecidos por IRAM CHILE, y de los Acuerdos de Certificación correspondiente a cada servicio de certificación

Todos los Solicitantes; los Titulares / Organizaciones Certificadas / Licenciarios, tienen derecho a apelar cualquier sanción, informe o decisión del servicio ofrecido o realizado por IRAM CHILE procediendo en la forma indicada en este documento

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.

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

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.

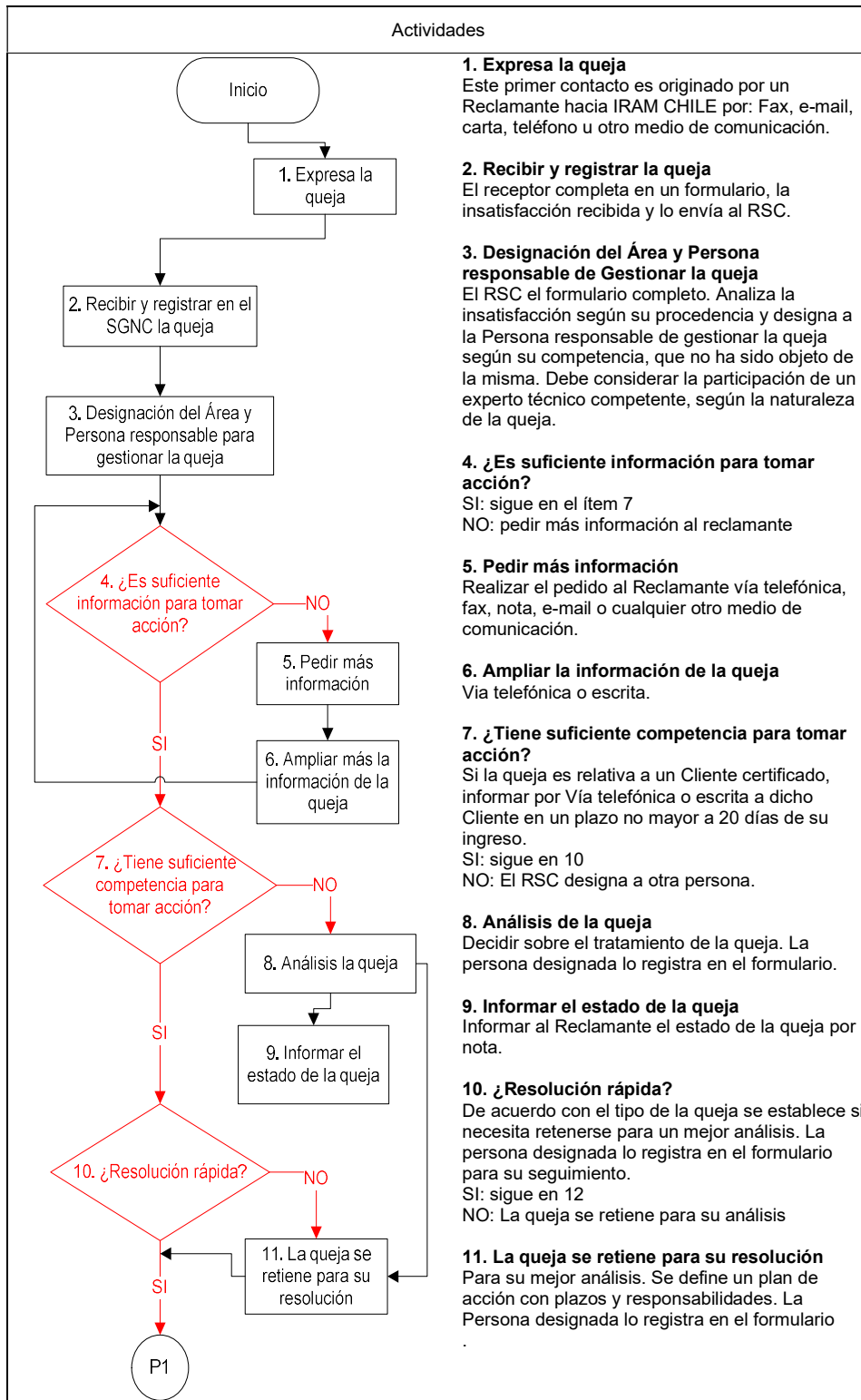
GG: Gerente General

5. PROCEDIMIENTO

5.1 POLÍTICA DE GESTIÓN DE LAS QUEJAS Y APELACIONES

- 5.1.1** IRAM CHILE considera que toda queja o apelación debe ser considerada como una oportunidad de mejora para los servicios de certificación. Las quejas o apelaciones 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 o apelaciones 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 quejas o apelaciones de IRAM CHILE deberá:
- a) ser imparcial;
 - b) tener en cuenta la opinión de los que se quejan o apelan, 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 o la apelación 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 de este.
- 5.1.6** La queja o apelación 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 o apelación anónima se considerará no válida y, por lo tanto, no será gestionada.

5.2 PROCESO DE QUEJAS



5.3 PROCESO DE APELACIONES

