1. PROPÓSITO

Establecer el procedimiento de SCI Certificaciones para tratar de una manera sistemática todos los recursos interpuestos contra sus decisiones y todos los reclamos, sugerencia y discrepancias interpuestos contra sus acciones.

2. ALCANCE

Es de aplicación a todas las apelaciones presentadas sobre las decisiones tomadas en la certificación de sistemas de gestión de la calidad, producto u otro y a todos los reclamos-quejas, sugerencias y discrepancias de clientes recibidos a través de mail, teléfono, f
o personalmente u otro sistema de comunicación.

3. REFERENCIAS

- NCh-ISO 17021**/1:2015** Evaluación de la Conformidad- requisitos para los organismos que realizan la auditoria y la certificación de sistemas de gestión. **Parte 1: Requisitos.**
- NCh-ISO 17065:2013 Evaluación de la conformidad - Requisitos para organismos que certifican producto, procesos y servicios.
- **NCh-** ISO 9001:**2015** Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos.
- P-031 Decisiones referentes a la certificación.

4. DEFINICIONES

Acción preventiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencial no deseable

Acción correctiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación **no** deseable

Apelación: es cualquier solicitud del cliente de reconsiderar la decisión que tomó SCI Certificaciones, en relación con los procesos de certificación, ya sea otorgamiento de certificado, ampliación o reducción de alcance, u otro igualmente relacionado.

Cliente: Organización o persona que reciben un producto o servicio

COPIA CONTROLADA

Comisión de apelaciones: Reunión de personas delegadas temporalmente para tomar resoluciones acerca de los recursos que sean presentados contra SCI Certificaciones, la que estará conformada por personal que no haya participado en la auditoria y que no forme parte de la comisión de certificación.

Comité de evaluación de la imparcialidad: Grupo de representantes de los diferentes sectores de la sociedad interesados en que las certificaciones de empresa sean conducidas con reglas claras, objetivas, imparciales y transparentes

Conformidad: Cumplimiento de un requisito

Corrección: Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada

Discrepancia: es cualquier diferencia de opinión existente entre las partes sobre un asunto, sea o no directamente relacionada con los procesos de certificación.

No Conformidad: Cualquier incumplimiento de un requisito especifico del cliente, un problema en el servicio o cualquier deficiencia del Sistema de Gestión de la Calidad

Queja: **Expresión de insatisfacción, diferente de la apelación, presentada por una persona u organización a SCI Certificaciones, relacionada con cualquiera de las actividades desarrolladas en nuestro organismo, para la que se espera una respuesta**

Requisito: Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria

Sugerencia: Propuesta de una idea para que se tenga en consideración a la hora de hacer algo.

5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

5.1 Atención de Apelaciones

SCI CERTIFICACIONES LIMITADA, es responsable de todas las decisiones que se tomen, a todo nivel de proceso para el tratamiento de apelaciones.

Las personas involucradas con el proceso para el tratamiento de las apelaciones deben ser diferentes de las que llevaron a cabo las auditorias y que tomaron las decisiones de certificación.

Toda etapa relativa al proceso de apelaciones, tales como la presentación de ésta, la investigación y decisión relativa a la misma, se realizan de modo tal de no dar lugar a acciones discriminatorias contra quien presenta la apelación.

COPIA CONTROLADA

5.1.1 Prerequisitos:

La comisión de certificación ha tomado la decisión sobre la concesión de la certificación o la no concesión.

El cliente presenta, por escrito, la apelación a SCI Certificaciones en un plazo de 15 días hábiles como máximo, contados a partir de la notificación escrita de la decisión de certificación por parte de SCI Certificaciones.

Se confirmará si la apelación se relaciona con las actividades de certificación, de ser así, se procederá al tratamiento.

5.1.2 Los pasos que seguirán las apelaciones, en el caso de que el cliente no esté conforme con la decisión tomada, son los siguientes:

a) Evaluación por parte de la comisión de apelaciones

b) Evaluación por parte del comité de evaluación de la imparcialidad en segunda y última instancia.

5.1.3 Formato de las apelaciones

La apelación contra la decisión de la Comisión de Certificación será tramitada por escrito, a través de una carta con membrete de la organización, donde se indique lo siguiente: nombre de la empresa, nombre del representante de la empresa, dirección, teléfono, tipo de certificación solicitada, descripción del recurso, firma y fecha.

5.1.4 Registro de entrada

El documento de las apelaciones serán los datos de entrada para SCI Certificaciones, archivándolas en la carpeta de apelaciones y reclamos. Se entregará una copia al Gerente General.

5.1.5 Notificación de recepción de la apelación

Una vez recibida la apelación por SCI CERTIFICACIONES LIMITADA la Asistente Administrativa proporciona al solicitante el correspondiente acuse de recibo vía telefónica o por correo electrónico.

5.1.6 Seguimiento de la apelación

La apelación se presentará a la comisión de apelaciones antes de que haya transcurrido un mes a partir de su fecha de recepción, en dicho momento la Asistente Administrativa dará aviso al cliente el avance de su apelación.

COPIA CONTROLADA

5.1.7 Validación e Investigación por parte de la Comisión de apelaciones

La Comisión de apelaciones de SCI, inicialmente conformada por el Gerente General y Gerente de Operaciones, es responsable de reunir y verificar toda la información necesaria para validar la apelación.

La Comisión de apelaciones de SCI, será quien verifique que los Encargados del tratamiento de cada apelación no hayan participado como auditores ni hayan tomado decisiones relacionadas con la certificación del cliente apelante.

Las funciones del tratamiento de apelaciones serán asignadas prioritariamente a la Gerente de Operaciones y/o a un miembro del Comité de Certificación distinto del que participó en la certificación en cuestión.

-Si la apelación corresponde al proceso de auditoría, el Jefe de Auditores será inicialmente el Encargado de la investigación y tratamiento de la apelación.

-Si la apelación es aplicable a las actividades de certificación relacionadas con la solicitud de certificación, cotización o gestión comercial, será responsabilidad del Encargado Comercial la investigación y tratamiento de la Apelación.

Para formalizar esta verificación, se deberá completar formulario **F-032 "Verificación de Imparcialidad para el Tratamiento de Apelaciones**", donde se identificarán los participantes del proceso de apelación, se compararán con los registros de auditoría y se confirmará la no participación previa. Este documento será completado y firmado antes de iniciar el análisis de cada apelación.

En caso de detectar conflicto de interés o ausencia de personal, se considerará la designación de personal técnico externo previamente aprobado por la Comisión de apelaciones de SCI.

Una vez analizados los datos, se procederá a validar la apelación presentada, se investigará el caso y reevaluará el expediente, teniendo en cuenta la apelación presentada y la presentación de apelaciones similares a la recibida. Asimismo, la revisión estará asociada a la revisión de la correcta aplicación del procedimiento de P-031 de Toma de Decisiones de Certificación.

Se podrán tomar una o más de las siguientes acciones:

- Auditoria extraordinaria.
- Cualquier otra acción que se considere necesaria, incluyendo el rechazo de la solicitud

5.1.8 Decisión de la apelación

La decisión de la apelación será formalizada en un documento escrito enviada al cliente, a través de un correo electrónico o una carta formal, firmada por el Gerente General, Gerente de Operaciones u otra persona que no haya formado parte de la Comisión de apelaciones y además que no haya estado involucrada en las actividades de certificación relacionadas con la apelación. El plazo para comunicar al cliente será de 7 días hábiles luego de tomada la decisión.

COPIA CONTROLADA

Nota: el personal (incluyendo aquel que actúa a nivel directivo) que ha proporcionado consultoría a un cliente, o ha sido empleado de un cliente no podrá participar en la revisión y aprobación de la resolución de la apelación del mismo, durante los dos años siguientes a la terminación de la consultoría o el empleo.

Si como resultado de la apelación se determina la realización de mejoras al interior de SCI CERTIFICACIONES, se informará al representante de la dirección, para gestionarlo conforme se establece en el procedimiento de acciones correctivas y preventivas P-007.

5.1.9 Apelación Final

El cliente podrá apelar contra las decisiones de una apelación, basándose en el Reglamento de Reclamos contra Organismos Acreditados INN-R-404, que se encuentra disponible en la página web www.inn.cl

5.1.10 Cierre apelación

Se producirá el cierre de la apelación después de la decisión de la comisión de apelaciones.
El documento de decisión de la comisión de apelación será conservado como registro y se guardará en la carpeta del expediente de cliente correspondiente.

5.1.11 Seguimiento de la Apelación

Se mantendrá una bitácora de recursos de apelación, donde se incorporará los siguientes datos:

- Nombre empresa
- Número de expediente
- Fecha de entrada del recurso
- Fecha de cierre del recurso

El orden de incorporación será en forma correlativa.

5.1.12 Información a la Comisión de certificación

El Gerente General y/o Gerente de Operaciones de SCI Certificaciones, informará a la Comisión de certificación de las apelaciones presentadas, una vez cerrada la apelación. Si la decisión tomada implica que la Comisión de certificación realice alguna acción, ésta la realizará a más tardar en la próxima comisión.

5.2 **Tratamiento de Quejas, Sugerencias y Discrepancias**

SCI CERTIFICACIONES LIMITADA, es responsable de todas las decisiones que se tomen, a todo nivel de proceso para el tratamiento de las quejas recepcionadas.

Las personas involucradas con el proceso para el tratamiento de quejas, Sugerencias y Discrepancias, deben ser diferentes de las que llevaron a cabo las auditorias y que tomaron las decisiones de certificación.

COPIA CONTROLADA

Toda etapa relativa al proceso de quejas, tales como la presentación de ésta, la investigación y decisión relativa a la misma, se realizan de modo tal de no dar lugar a acciones discriminatorias contra quien presenta la queja.

5.2.1 Formato para **quejas**, sugerencias o discrepancias.

Se establece el F-033, como el registro para la recepción de queja, sugerencia o discrepancia.

5.2.2 Recepción

Se recepciona la queja, sugerencia o discrepancia, a través de las diferentes vías de comunicación establecidas con los clientes, por escrito, e-mail, página Web, verbal o telefónica.

En caso de que **la** queja, sugerencia o discrepancia se realice en forma verbal o telefónica, la asistente administrativa, traspasa la información al formato preestablecido para dichos fines F-033. Si **la queja**, sugerencia o discrepancia se realiza por escrito, se traspasará la información al formato F-033 y se conservará la comunicación escrita, como evidencia de su recepción.

El análisis de **las** quejas, sugerencias o discrepancias se realizará bajo las medidas de confidencialidad e imparcialidad que rigen nuestras operaciones.

Se confirmará si las quejas, sugerencias o discrepancias se relacionan con las actividades de certificación, de ser así, se procederá al tratamiento.

5.2.3 Ingreso de queja, sugerencia o discrepancia

La asistente administrativa, entregará el formato de **queja**, sugerencia o discrepancia F-033 al representante de la dirección, quien lo revisará y lo traspasará al área de la organización que corresponda.

5.2.4 Respuesta a la Recepción de queja, sugerencia o discrepancia

La asistente administrativa, notificará al cliente, a través de los canales de comunicación existentes (e-mail, teléfono, carta, etc.) la recepción de la solicitud en un plazo no superior a 5 días hábiles, desde la recepción del mismo.

En caso de recibir **quejas** contra clientes certificados, se remitirá la información, al cliente certificado, a través de los canales de comunicación existentes (e-mail, teléfono, carta, etc.). Estos antecedentes se incorporarán como un dato de entrada a ser revisado, en la próxima auditoria de mantenimiento del cliente.

5.2.5 Validación e Investigación de la queja, sugerencia o discrepancia:

El representante de la dirección reunirá y verificará toda la información necesaria para validar la queja, sugerencia o discrepancia, y derivará ésta a quien corresponda. En caso de que esta persona hubiera estado involucrada en las actividades de certificación relacionadas con el reclamo-

COPIA CONTROLADA

queja, sugerencia o discrepancia, se designarán otras personas que no tengan relación con el motivo o causa del reclamo-queja, sugerencia o discrepancia

- Si la queja, sugerencia o discrepancia corresponde al proceso de auditoría, el jefe de auditores será el responsable de investigar las causas que ocasionaron éste y tomar las medidas pertinentes, las que se gestionaran conforme se establece en el procedimiento de acciones correctivas y preventivas P-007.

- Si la queja, sugerencia o discrepancia es aplicable a las actividades de certificación relacionadas con la solicitud de certificación, cotización o gestión comercial, será responsabilidad del Encargado Comercial investigar las causas y tomar las acciones correctivas requeridas para eliminar su recurrencia, conforme se establece en el procedimiento de acciones correctivas y preventivas P-007.

- Si la queja, sugerencia o discrepancia corresponde a cualquier otro proceso que no esté dentro de las actividades anteriormente descritas, será el Gerente de Operaciones quien desarrolle las actividades necesarias para dar respuesta a éste, utilizando para ello el procedimiento de acciones correctivas y preventivas P-007.

Nota: El personal (incluyendo aquel que actúa a nivel directivo) que ha proporcionado consultoría a un cliente, o ha sido empleado de un cliente no podrá participar en la revisión y aprobación de la resolución de una queja o una apelación del mismo durante los dos años siguientes a la terminación de la consultoría o el empleo.

Se establece un plazo máximo de 10 días hábiles desde la notificación al cliente, para analizar la queja, sugerencia o discrepancia.

En caso de requerir información adicional, el responsable de investigar el reclamo-queja, sugerencia o discrepancia, solicitará por escrito a través de un e-mail o una carta, la información requerida para continuar su análisis.

La información generada será registrada en el formato F-033.

La asistente administrativa informará al cliente por alguna de las vías mencionadas anteriormente, que su reclamo-queja, sugerencia o discrepancia está siendo investigado (cuando corresponda).

5.2.6 Notificación al cliente

Cualquiera sea el resultado del análisis **de la** queja, sugerencia o discrepancia, el representante de la dirección y/u otro designado por la gerencia que no esté relacionado con éste, será el encargado de realizar una respuesta por escrito en formato libre, o revisar y aprobar esta respuesta de las acciones tomadas y de cualquier comentario u observación que de este análisis resulte.

El plazo para el envío de la respuesta **a la** queja, sugerencia o discrepancia no será superior a 10 días hábiles desde que se tenga un resultado.

COPIA CONTROLADA

SCI CERTIFICACIONES LIMITADA determinará junto con el cliente o reclamante si procede hacer público el tema y en qué medida y su resolución

5.2.7 Seguimiento **de la** queja, sugerencia o discrepancia

El seguimiento de **las** quejas, sugerencias o discrepancias se realizará una vez al año mediante la comunicación con las personas afectadas de manera de verificar la efectividad de las acciones tomadas. Esta labor la realizará la asistente administrativa.

Los resultados de esta revisión serán discutidos en las reuniones por la dirección, determinadas por SCI CERTIFICACIONES LIMITADA.

6. REGISTROS

F-32 Verificación de Imparcialidad para el Tratamiento de Apelaciones
F-33 Formulario Recepción de Quejas, Apelaciones, Sugerencias o Discrepancias del cliente

7. ANEXOS

No Aplica

8. TABLA CONTROL DE CAMBIOS

Revisión	Pág.	Fecha	Modificación	Modificado o por	Aprobado por
00		18-07-08	Lanzamiento Oficial	Ixcia Contreras	Jaime Lobos
01	3	1-10-08	5.9 Se modifica la persona responsable de firmar las respuestas a las apelaciones.	Ixcia Contreras	Jaime Lobos
	6		5.6 Se modifica a los responsables de notificar los reclamos a clientes.	Ixcia Contreras	Jaime Lobos
	5		5.3 Se incorpora la recepción de reclamos contra clientes certificados. Estos antecedentes se incorporarán como un dato de entrada a ser revisado, en la	Ixcia Contreras	Jaime Lobos

COPIA CONTROLADA

Revisión	Pág.	Fecha	Modificación	Modificado o por	Aprobado por
			próxima auditoria de mantenimiento del cliente.		
02	2, 3 y 4	13-04-09	5.1.6 Se cambia al responsable de notificar la recepción de apelación. 5.1.8 Se mejora redacción, incorporando los aspectos a considerar para la reevaluación de la comisión. 5.1.9 Se incorpora la asociación de cambios internos a la organización, como resultado de la apelación, a través del procedimiento de acciones correctivas y preventivas. 5.2.6 De incorpora la posibilidad de hacer público el reclamo en acuerdo con el cliente.	Ixcia Contreras	Jaime Lobos
03	1	03-08-09	3. se incorpora referencia de la versión 2008 de la ISO 9001.	Ixcia Contreras	Jaime Lobos
04	1	16-05-12	Se actualiza referencia normativa de la norma ISO 17021.2011	Ixcia Contreras	Jaime Lobos
05	Todo el documento	19-08-13	Se unifica forma de denominar a los formatos y procedimientos, con tres cifras. Pto. 4 se agrega la definición de discrepancia. En todo el documento se hace mención a	Gloria Torres	Jaime Lobos

COPIA CONTROLADA

Revisión	Pág.	Fecha	Modificación	Modificado o por	Aprobado por
			reclamo, sugerencia o discrepancia		
06	Todo el documento	13-01-14	Se completa el nombre del Procedimiento En todo el documento se hace mención a reclamo-queja, sugerencia o discrepancia. Pto. 3 Se agrega la referencia a la NCh-ISO 17065:2013. Pto. 4 Se agregan o completan definiciones. Pto. 5 se completa según lo indicado en NCh-ISO 17021:2011, punto 9.7 y en NCh-ISO 17065:2013, pto. 7.13.	Gloria Torres	Jaime Lobos
07	Todo	10-11-15	Se elimina del documento referencia normativa NCh2411Of2003, por encontrarse obsoleta.	Déborah Fabri L.	Jaime Lobos
	1		Pto. 4: mejora en redacción en definiciones.		
8	Todo	03-08-16	Se actualiza procedimiento según requerimientos normativos 9.7.5, 9.8.1 y 9.8.2 de la norma NCh-ISO 17021/1:2015.	Deborah Fabri L	Jaime Lobos
9	2	12-01-17	Se incorpora requerimiento 9.7.3 de NCh17021/1:2015, relativo a no dar lugar a acciones discriminatorias contra quien apela	Deborah Fabri L	Jaime Lobos

COPIA CONTROLADA

Revisión	Pág.	Fecha	Modificación	Modificado o por	Aprobado por
			(NC8 INF INN Nº 4161-0059-16)		
10	3,4, 5,6	24-02-23	De acuerdo a una NC detectada en auditoría interna del 2022, se incorpora los requisitos normativos 7.13.2, 7.13.5 y 7.13.6 de NCh-ISO 17065:2013 y 9.7.7 de NCh-ISO 17021/1:2015	Karina Aedo	Jaime Lobos
11	Todo	17-07-23	Actualización de Razón Social	Karina Aedo	Jaime Lobos
12	2, 5	11-04-25	De acuerdo a requerimiento 9.7.2 de NCh17021/1:2015, se deja establecido que las personas involucradas en el proceso para el tratamiento de las apelaciones; quejas, Sugerencias y Discrepancias, deben ser diferentes a las que llevaron a cabo las auditorias y tomaron las decisiones de certificación.	Karina Aedo	Jaime Lobos
13	4	20-05-25	Se define cómo y quienes estarán a cargo de la verificación de información para el tratamiento apelaciones.	Karina Aedo	Jaime Lobos
	8	20-05-25	Se incorpora en el punto 6. Registros “F-032 Verificación de Imparcialidad para el Tratamiento de Apelaciones”	Karina Aedo	Jaime Lobos
14	1	28-09-26	Se modifica el propósito del procedimiento, se agrega “Sugerencias, y Discrepancias”	Karina Aedo	Jaime Lobos

COPIA CONTROLADA