

	ATENCIÓN DE APELACIONES, RECLAMOS Y DISPUTAS	Revisión:10 Fecha revisión: 11/08/10 Hoja 1 de 4
Clave: CH-C5300019	Aprobado por: Marisa Monteagudo Gerente LGAI Chile S.A.	

1. CAMPO DE APLICACIÓN

Establecer el procedimiento de LGAI Chile para tratar de una manera sistemática todos los recursos interpuestos contra sus decisiones y todos los reclamos interpuestos contra sus acciones.

Es de aplicación a todos los recursos presentados sobre las decisiones tomadas en la certificación de sistemas de gestión de la calidad y a todas las acciones desarrolladas por LGAI Chile.

2. REFERENCIAS

- NCh ISO 17021:2007 Evaluación de la Conformidad - Requisitos para los organismos que realizan la auditoria y la certificación de sistemas de Gestión
- NCh 2411 Requisitos Generales para Organismos que operan sistemas de Certificación de Productos.
- CH-A3100015 Acción Correctivas y Preventiva.

3. DEFINICIONES

Se entiende por **clientes externos** aquellos que no pertenecen a la organización de LGAI Chile S.A., y por **clientes internos** aquellos que, formando parte de una unidad organizativa de la empresa, soliciten un servicio o colaboración a otro departamento

Disputa:

Reclamo de terceros relacionado con los clientes de certificación o servicios de certificación. Equivale a las discrepancias citadas en la norma NCh 2411.

Reclamo:


Expresión de desagrado parte de un cliente respecto a los servicios de certificación.

Apelación:

Es cualquier solicitud de revocación o modificación de decisión relacionada con los procesos de certificación, ya sea otorgamiento de certificado, ampliación o reducción de alcance, u otro igualmente relacionado.

4. PROCEDIMIENTO

4.1- Reclamos.

	ATENCIÓN DE APELACIONES, RECLAMOS Y DISPUTAS	Revisión:10 Fecha revisión: 11/08/10 Hoja 2 de 4
Clave: CH-C5300019	Aprobado por: Marisa Monteagudo Gerente LGAI Chile S.A.	

Cualquier persona puede recibir un reclamo de un cliente, y lo debe canalizar inmediatamente a la Gerente mediante un aviso verbal y un e.mail indicando: nombre de la empresa, contacto, y descripción del reclamo.

La Gerente o quien ella designe, recopilará los antecedentes para profundizar el caso y dar una respuesta inmediata al cliente.

En caso de considerarse necesario se registra el hallazgo en el F-CH A3100015-1 registro de no conformidades y potenciales no conformidades y se procede de acuerdo al procedimiento de acciones correctivas y preventivas.

A partir de la recepción del reclamo, se confirmará si el reclamo se refiere a las actividades de certificación de las que LGAI Chile SA. es responsable, y en caso afirmativo, será tratado.

El cliente podrá apelar la respuesta al reclamo. El gerente de certificaciones o la persona que éste designe, es responsable de dicho proceso.

4.2- Apelaciones:

Las apelaciones ocurren cuando la comisión de certificación ha tomado la decisión sobre la concesión de la certificación o la no concesión, y un recurrente presenta por escrito un recurso a LGAI Chile, con carta oficial.

Los pasos que seguirán los recursos, en el caso de que el recurrente no esté conforme con la decisión tomada, son los siguientes:

- a) Reevaluación por el Gerente de LGAI, en primera instancia.
- b) Reevaluación por la comisión de certificación correspondiente, en segunda y última instancia. No podrán participar en la decisión final, ninguna persona que hubiera participado en la decisión que fue apelada.

Plazo de presentación de recursos

Las apelaciones se presentarán en un plazo inferior a 15 días hábiles como máximo, contados a partir de la notificación escrita de la decisión de certificación por parte de LGAI Chile.

La apelación se presentará a la comisión de certificación antes de que haya transcurrido un mes a partir de su fecha de recepción.

OBS.: 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, fax, tipo de certificación solicitada, descripción del recurso, firma y fecha.

"Este documento es propiedad de LGAI Chile S.A. y una vez impreso, pasa a ser una copia no controlada de la cual LGAI no se hace responsable de su control"

	ATENCIÓN DE APELACIONES, RECLAMOS Y DISPUTAS	Revisión:10 Fecha revisión: 11/08/10 Hoja 3 de 4
Clave: CH-C5300019	Aprobado por: Marisa Monteagudo Gerente LGAI Chile S.A.	

Evaluación por parte de la comisión de certificación por apelación

La comisión de certificación reevaluará el expediente teniendo en cuenta el recurso presentado.

Se podrán tomar una o más de las siguientes acciones:

- Auditoria extraordinaria.
- Cualquier otra acción que se considere necesaria.

Decisión de apelación

La evaluación del expediente correspondiente a una apelación, generará por parte de la comisión de certificación una de las decisiones de las descritas en el procedimiento CH-C1220003 (Decisiones de las comisiones de certificación),

Re-Apelación

El recurrente podrá apelar contra las decisiones de una apelación. En este caso se constituirá nuevamente la comisión de certificación cuando el recurrente presente una apelación por escrito, al no estar conforme con la decisión del comité de certificación. Los constituyentes de la comisión no deben ser los mismos que participaron en el proceso apelado, en caso de ser necesario, se presentará al representante legal de LGAI Chile S.A.

Cierre apelación

Se producirá el cierre de la apelación después de la decisión de la comisión de certificación.

Las actas correspondientes se guardarán como registro.

NOTA: las personas encargadas del proceso de tratamiento de apelaciones y/o reclamos deben ser diferentes a las que llevaron a cabo la auditoria y la decisión relativa a la certificación. Asimismo, la decisión a comunicar al apelante será realizada, revisada y aprobada por personas que no hayan estado involucradas previamente con el objeto de la apelación y/o reclamo. En caso de considerarse necesario, se podrá presentar a un miembro del comité de imparcialidad y/o al representante legal.

4.3- Disputas respecto a clientes certificados

Las disputas pueden ser cualquier expresión de desagrado con respecto a un cliente que se encuentra certificado por LGAI Chile.

En estos casos, se deberá considerar la eficacia del sistema de gestión certificado; o bien la naturaleza del producto/servicio certificado.

	ATENCIÓN DE APELACIONES, RECLAMOS Y DISPUTAS	Revisión:10 Fecha revisión: 11/08/10 Hoja 4 de 4
	Clave: CH-C5300019	Aprobado por: Marisa Monteagudo Gerente LGAI Chile S.A.

Cualquier disputa relativa a un cliente certificado, también será remitida al correspondiente cliente en un plazo no mayor a 10 días hábiles.

En estos casos, se procederá a recepcionar la disputa y será la Gerencia de LGAI Chile 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 a la disputa. Se mantendrá registro de las disputas y de las acciones consecuentes.

5. REGISTROS

- Mail, carta u otro registro que evidencie recurso, reclamo o disputa.

6. ANEXOS

No aplicable

7. MODIFICACIONES AL DOCUMENTO

Revisión	Fecha	Motivo
10	10/08/2010	Se eliminan referencias a "sugerencias", se agregan definiciones sobre reclamos y disputas, se mejora redacción del procedimiento Se cambia Queja por reclamo
9	16/01/09	Se incorporan requisitos relacionados con NCh 2411
8	17-10-2008	Se modifica el procedimiento, especificando que en caso de reclamo recibido contra un cliente certificado, éste será remitido al cliente en un plazo oportuno. Así mismo, se indica que en caso de recibir un reclamo contra un cliente certificado, se procederá a evaluar la eficacia del sistema de gestión certificado.