
 <b>IVACEP</b> <small>INSTITUTO NACIONAL DE CERTIFICACIÓN</small>	<b>ORGANISMO DE INSPECCION</b>	<b>CÓDIGO</b> PGC-OI-05	<b>VERSIÓN</b> 01
	<b>PROCEDIMIENTO DE RECLAMOS Y APELACIONES</b>	<b>FECHA APROBACIÓN</b> 09-09-20	<b>REVISIÓN</b> 01
			<b>PÁGINA</b> Página 1 de 6



# PROCEDIMIENTO DE RECLAMOS Y APELACIONES

	<b>Nombre</b>	<b>Fecha</b>	<b>Firma</b>	<b>Revisión</b>
<b>Realizó</b>	Felipe Cisternas	09/09/2020		<b>01</b>
<b>Verificó</b>	Miguel Vega	09/09/2020		
<b>Aprobó</b>	Miguel Vega	09/09/2020		

 <b>INACEP</b> <small>INSTITUTO NACIONAL DE CERTIFICACIÓN</small>	<b>ORGANISMO DE INSPECCION</b>	<b>CÓDIGO</b> PGC-OI-05	<b>VERSIÓN</b> 01
			<b>REVISIÓN</b> 01
	<b>PROCEDIMIENTO DE RECLAMOS Y APELACIONES</b>	<b>FECHA APROBACIÓN</b> 09-09-20	<b>PÁGINA</b> Página 2 de 6

## 1. OBJETIVO


El objetivo de este procedimiento es definir la metodología para el tratamiento de quejas y apelaciones realizadas a los servicios y actividades realizadas por INACEP SpA.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento es aplicable a todas las quejas y apelaciones realizadas por terceros a INACEP.

## 3. DOCUMENTACIÓN REFERIDA

- Manual del Sistema de Gestión de la Calidad de INACEP
- NCh-ISO 17020:2012, numerales 7.5 y 7.6
- Procedimiento Acciones Correctivas, Preventivas y Mejoras (PGC-OI-03)

	ORGANISMO DE INSPECCION	CÓDIGO PGC-OI-05	VERSIÓN 01
		PROCEDIMIENTO DE RECLAMOS Y APELACIONES	FECHA APROBACIÓN 09-09-20
			PÁGINA Página 3 de 6

#### 4. RESPONSABILIDADES

Actividades	Gerente General del Organismo	Gerente Técnico	Encargado de calidad
Notificar recepción del reclamo o apelación	---	✓	✓
Gestionar la solución a reclamo o apelación	---	✓	✓
Seguimiento y cierre del reclamo o apelación	---	✓	---
Enviar respuesta al emisor del reclamo o apelación	✓	✓	✓
Registro de reclamo o apelación	---	✓	✓

#### 5. TERMINOLOGÍA

- **Reclamo:** Manifestación de protesta, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servicios.
- **Apelación:** Recurso utilizado por el cliente o candidato, ante la inconformidad de resultados obtenidos en el proceso de evaluación y certificación de competencias laborales.


#### 6. EQUIPOS Y HERRAMIENTAS

Computador, correo electrónico, teléfono fijo, teléfono celular, multiplataforma de almacenamiento en la nube.

#### 7. ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

7.1 GENERALIDADES: Se establecen los siguientes principios que deben regir para el tratamiento de reclamos y apelaciones:

- **Enfoque al Cliente:** El Organismo de inspección INACEP SpA., debe tener una actitud abierta hacia los reclamos, y apelaciones y demostrar su compromiso para atenderlos y resolverlos.
- **Accesibilidad:** El proceso debe ser claro y fácilmente entendible por la persona que presenta el reclamo o apelación.

	<b>ORGANISMO DE INSPECCION</b>	<b>CÓDIGO</b> PGC-OI-05	<b>VERSIÓN</b> 01
			<b>REVISIÓN</b> 01
	<b>PROCEDIMIENTO DE RECLAMOS Y APELACIONES</b>	<b>FECHA APROBACIÓN</b> 09-09-20	<b>PÁGINA</b> Página 4 de 6

- Respuesta: Es deber del Organismo, dar acuso de recibo y respuesta con prontitud al emisor de un reclamo o apelación.
- Objetividad: Todo reclamo o apelación, debe ser registrado en forma objetiva transcribiendo de modo fiel en el formulario respectivo la información proporcionada por el emisor.
- Comunicación interna: Todas las decisiones y acciones asociadas al tratamiento de reclamos y apelaciones, deben ser comunicadas e informadas internamente de forma apropiada.
- Mejora continua: INACEP SPA., debe considerar la mejora continua de sus procesos en función de los resultados del tratamiento de reclamos.

Todos los colaboradores del Organismo de inspección de INACEP SpA., involucrados en el tratamiento de reclamos y apelaciones, deben entender y aplicar estos principios.

## 7.2 CANALES DE INGRESO O RECEPCION DE RECLAMOS Y APELACIONES

El Organismo, pone a disposición del cliente, los siguientes canales de comunicación para presentar su reclamo o apelación:


Canales de comunicación a distancia:

- A través de línea telefónica institucional
- A través de correo electrónico institucional
- A través de página web institucional (link "contacto")
- A través de correspondencia a nuestra oficina institucional

### **Canales de comunicación presenciales:**

- Personalmente en nuestras oficinas institucional presentando una carta, informando verbalmente, o solicitando y completando en forma directa el PO-OI-05-RG-01 Registro de Reclamos y Apelaciones

El cliente tendrá seis meses para presentar un reclamo o apelación.

	<b>ORGANISMO DE INSPECCION</b>	<b>CÓDIGO</b> PGC-OI-05	<b>VERSIÓN</b> 01
			<b>REVISIÓN</b> 01
<b>PROCEDIMIENTO DE RECLAMOS Y APELACIONES</b>	<b>FECHA APROBACIÓN</b> 09-09-20	<b>PÁGINA</b> Página 5 de 6	

### 7.3 TRATAMIENTO DE RECLAMOS Y APELACIONES

7.3.1 El Encargado de calidad, o a quien el Gerente General designe, debe enviar acuso de recibo al emisor del reclamo o apelación, mediante correo electrónico o carta formal, en un plazo no mayor a los siguientes 5 días hábiles de recibido. Se debe ingresar el reclamo o la apelación al PO-OI-05-RG-01 Registro de Reclamos y Apelaciones

7.3.2 Validación e investigación de Reclamo o Apelación: El Gerente General y/o Encargado de calidad, investigan las causas de la denuncia o reclamo y revisa la documentación, reuniendo y verificando toda la información necesaria. Quien participe en esta etapa, no debe haber participado en las actividades de inspección que dieron origen a la queja o apelación

De acuerdo a la investigación del Encargado de calidad, se decide:

- Validar el Reclamo o la Apelación: si se valida, se decide qué acciones se deben tomar para dar solución a la situación, siguiendo el (PGC-OI-02) Procedimiento tratamiento de acciones correctivas y preventivas, donde quedarán definidas las acciones a seguir.
- No Validar el Reclamo o la Apelación: si no se valida el Reclamo, se comunica al denunciante a través de correo electrónico o carta los resultados de la investigación, con los motivos que no permiten validar el Reclamo o apelación. En un plazo no mayor a 12 días hábiles desde recepcionado el reclamo o apelación.

Cualquier sea el resultado de la investigación se presenta al Gerente General.

7.3.3 Informar al Cliente la decisión tomada: Se informará al cliente, a través de correo electrónico o carta y si fuera necesario se citará al representante autorizado de la empresa.

Los documentos del reclamo se archivarán en la carpeta del cliente.

Cualquier sea la decisión tomada, se debe presentar al Gerente General y contar con su aprobación (correo electrónico), para asegurarnos que se toman las acciones apropiadas, todo esto antes de informársela al afectado.

	<b>ORGANISMO DE INSPECCION</b>	<b>CÓDIGO</b> PGC-OI-05	<b>VERSIÓN</b> 01
			<b>REVISIÓN</b> 01
	<b>PROCEDIMIENTO DE RECLAMOS Y APELACIONES</b>	<b>FECHA APROBACIÓN</b> 09-09-20	<b>PÁGINA</b> Página 6 de 6

7.4

Control de reclamos y/o apelaciones

El Encargado de calidad, lleva un control de los reclamos y apelaciones (PO-OI-05-RG-02), registrando los eventos que se van dando con cada formulario, de modo de poder llevar el control del estado de cada una y poder emitir reportes a la gerencia.

## 8. REGISTROS ASOCIADOS

- PGC-OI-05-REG-01 Registro de Reclamos y Apelaciones
- PGC-OI-05-REG-02 Control de reclamos y apelaciones

## 9. HOJA CONTROL DE CAMBIOS

HOJA CONTROL DE CAMBIOS			
Nº DE REVISIÓN	FECHA DE LA REVISIÓN	PAGINA/ UBICACIÓN	MODIFICACIÓN REALIZADA