

Método Reclamos y Apelaciones

ALCANCE

Este método es aplicable cuando se recibe un reclamo o apelación por parte de un cliente o terceros.

OBJETIVOS

Definir y aplicar métodos que permitan atender, analizar, controlar y responder oportunamente ante cualquier reclamo o apelación, relacionado con las actividades que desarrolla CERTANK LTDA. e independiente de su origen.

DEFINICIONES

Apelación: solicitud del cliente o mandante del ítem de inspección al organismo de evaluación, de reconsiderar la decisión que tomó en relación con dicho ítem.

Reclamo: expresión de insatisfacción, diferente de la apelación, presentada por una persona u organización a un organismo de inspección y/o certificación relacionada con las actividades de dicho organismo, para la que se espera una respuesta.

DESARROLLO

Reclamo y/o Apelación

1. CERTANK LTDA. recibe los Reclamos y/o Apelaciones de un cliente o terceros en forma verbal, telefónica, electrónica y/o escrita.
2. CERTANK LTDA. mantiene a disposición de cualquier persona u organización que lo requiera, un Libro de Reclamos y Apelaciones en su oficina ubicada en la ciudad de Santiago, comuna de San Joaquín, calle Palestrina 2527. Horario de atención de 09:00 Hrs a 18:00 Hrs de Lunes a Viernes.
3. CERTANK LTDA. mantiene además en su página principal de la WEB "www.certank.cl" una entrada para consultas, sugerencias, reclamos y apelaciones, que se reciben directamente en el correo electrónico "certank@certank.cl", el cual es de uso general y revisado diariamente por todos los usuarios.
4. CERTANK LTDA. en el plazo de dos días hábiles deberá definir si el reclamo o apelación se relaciona con las actividades correspondientes de las cuales es responsable. Si es así debe tratarlas a través de la "Ficha de atención de reclamos, apelaciones y/o discrepancia". Los antecedentes recepcionados se adjuntarán al registro ya mencionado.
5. CERTANK LTDA. comunicará por correo electrónico al emisor al tercer día hábil la recepción del Reclamo o Apelación y le informará los pasos a seguir y los plazos estimados.
6. Si los resultados de la investigación indican que el motivo del reclamo o apelación ameritan su tratamiento, CERTANK LTDA procederá a comunicar al emisor los resultados de la investigación efectuada, plazos y/o las acciones tomadas a considerar.
7. CERTANK LTDA, para asegurar que no exista conflicto de intereses de un funcionario con algún cliente en particular y con el cual haya tenido alguna relación laboral, comercial o profesional de cualquier tipo, dispone que este funcionario no revisa, ni aprueba la resolución de un reclamo o apelación para ese cliente durante los 2 años siguientes al término de la relación.
8. Las investigaciones relativas a los reclamos o apelaciones no darán lugar a ninguna acción discriminatoria.
9. La decisión que resuelva el reclamo o apelación se tomará por personas que no estén relacionadas con dicho reclamo o apelación.
10. Al siguiente día hábil del cierre interno del Reclamo y/o Apelación, sus resultados y acciones tomadas serán comunicados al emisor vía correo electrónico.