

1 OBJETO Y ALCANCE

1.1 Este reglamento describe el proceso para el tratamiento de los reclamos realizados por terceros ante el Sistema Nacional de Acreditación del INN respecto a los organismos de evaluación de la conformidad (OEC) acreditados ante el Sistema Nacional de Acreditación del INN.

2 REFERENCIAS

NCh-ISO 17011	Evaluación de la conformidad – Requisitos generales para los organismos de acreditación que realizan la acreditación de organismos de evaluación de la conformidad
INN-R401	Reglamento para la acreditación de organismos de evaluación de la conformidad
INN-R408	Reglamento de infracciones y sanciones

3 DEFINICIONES

3.1 Reclamo: expresión de insatisfacción, diferente de la “apelación”, realizada por una persona u organización al organismo de acreditación, con respecto a las actividades de un OEC acreditado, para la cual se espera respuesta.

3.2 Reclamante: persona u organización que formula el reclamo.

3.3 OEC: organismo de evaluación de la conformidad

4 DISPOSICIONES GENERALES

4.1 Solamente se considerarán los reclamos contra los OEC acreditados cuando se presenten por escrito.

4.2 Los reclamos contra los OEC acreditados deben presentarse en primera instancia al OEC objeto del reclamo y en caso que no exista una respuesta dentro del plazo de 10 días hábiles, o ella se considere insatisfactoria por el reclamante, éste podría presentar su reclamo al INN, a través de la División Acreditación, acompañando los antecedentes que correspondan.

4.3 Recibido el reclamo, la División Acreditación declarará su admisibilidad dentro de los 10 días hábiles siguientes, comunicando tal decisión al reclamante.

4.4 Declarado admisible el reclamo, la División Acreditación iniciará la investigación correspondiente y dará la respuesta final al reclamante en un plazo máximo de 45 días hábiles.

4.5 Si el reclamo puede constituir una infracción, se seguirá el procedimiento señalado en el Reglamento INN-R408 y se comunicará el resultado final al reclamante.

Preparado por: División Acreditación	Revisado por: División Acreditación	Aprobado por: Jefe de División Acreditación
Versión Original Fecha: 2004.02.26	Versión: 01	Fecha: 2009.04.14