

	REGLAMENTO DE RECLAMOS CONTRA OEC ACREDITADOS	INN-R404
		Página 1 de 2

1 OBJETO Y ALCANCE

1.1 Este Reglamento describe el proceso para el tratamiento de los reclamos realizados por partes interesadas, respecto de los organismos de evaluación de la conformidad (OEC) acreditados en el Sistema Nacional de Acreditación del INN, en aquellos casos en los cuales las partes interesadas no reciban respuesta de parte del OEC acreditado o que la respuesta recibida sea considerada insatisfactoria.

1.2 Este Reglamento aplica a todos los reclamos que se reciban en contra de un OEC que se encuentre acreditado en el Sistema Nacional de Acreditación del INN, para el alcance de acreditación específico sujeto del reclamo.

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, presentada por una persona u organización al Organismo de Acreditación, con respecto a las actividades de un OEC acreditado, frente al cual se espera una respuesta.

3.2 **Reclamante:** parte interesada, persona u organización que formula el reclamo.

3.3 **OEC:** organismo de evaluación de la conformidad

4 DISPOSICIONES GENERALES

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

4.2 En caso de que se presente el reclamo a la División Acreditación del INN, contra los OEC acreditados, se debe presentar por escrito, acompañando todos los antecedentes y evidencias que correspondan.

Preparado por: División Acreditación	Revisado por: División Acreditación	Aprobado por: Jefe de División Acreditación
Versión Original Fecha: 2004.02.26	Versión: 02	Fecha: 2012.12.31

 INSTITUTO NACIONAL DE NORMALIZACIÓN	REGLAMENTO DE RECLAMOS CONTRA OEC ACREDITADOS	INN-R404
		Página 2 de 2

4.3 Recibido el reclamo, la División Acreditación declarará su admisibilidad dentro de los 15 días hábiles siguientes, comunicando vía carta o correo electrónico, tal decisión al reclamante.

4.4 Declarado admisible el reclamo, la División Acreditación iniciará la investigación correspondiente e informará el plazo en el cual será comunicado el resultado de la investigación. Los plazos de investigación dependerán de la complejidad de cada reclamo.

4.5 Producto de la investigación, si es necesario, la División Acreditación podrá solicitar al reclamante, antecedentes complementarios o aclaraciones respecto del actuar del OEC cuestionado, así como extender el plazo de investigación en caso que se requiera realizar actividades adicionales, el cual será comunicado oportunamente al reclamante.

4.6 Sí producto de la investigación del reclamo, se determina que puede constituir una infracción, se seguirá el procedimiento señalado en el Reglamento INN-R408 y se comunicará el resultado final al reclamante, dentro del plazo señalado en el punto 4.4, 4.5 o en fecha posterior, dependiendo de los plazos asociados a las etapas indicadas en el Reglamento INN-R408.

4.7 Sí producto de la investigación del reclamo, se determina que no constituye una infracción, según lo establecido en el Reglamento INN-R408, se comunicará el resultado final al reclamante, dentro del plazo señalado en el punto 4.4 o en punto 4.5, según corresponda.