



dictuc
INGENIERÍA QUE TRANSFORMA

**MECANISMO PARA SALVAGUARDAR LA
IMPARCIALIDAD DEL ORGANISMO DE
CERTIFICACIÓN DE PRODUCTOS**

Dictuc

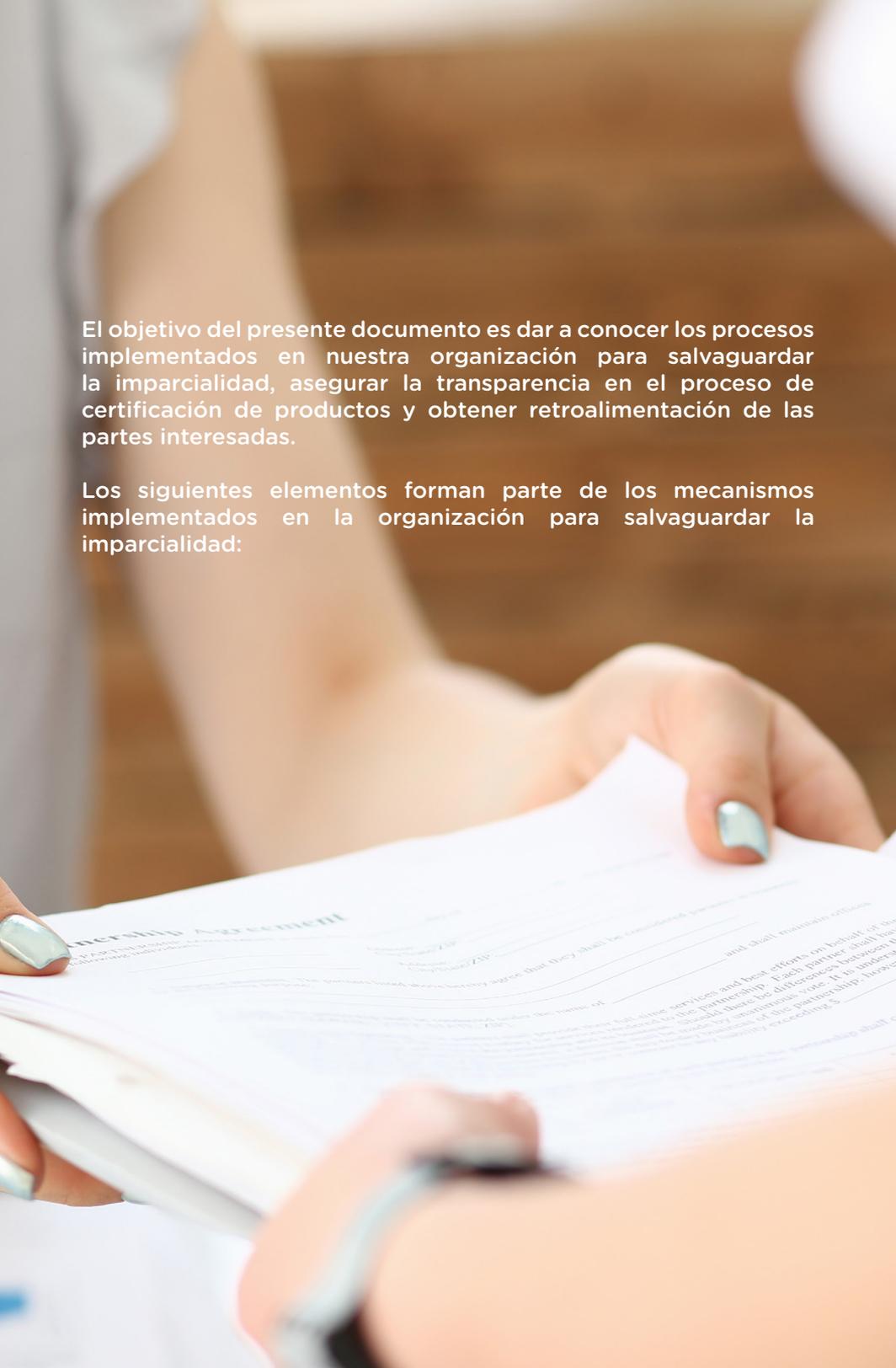


dictuc
INGENIERÍA QUE TRANSFORMA

1. SUEÑO Y VALORES DE DICTUC
2. POLÍTICA DICTUC
3. CÓDIGO DE CONDUCTA
4. MECANISMO PARA IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE IMPARCIALIDAD
5. TÉRMINOS Y CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS
6. TRATAMIENTO DE RECLAMOS Y APELACIONES
7. PROCESOS DE CERTIFICACIÓN
8. VERIFICACIÓN DE INFORMES
9. TRANSPARENCIA AL CONSUMIDOR
10. CONSIDERACIONES FINALES

El objetivo del presente documento es dar a conocer los procesos implementados en nuestra organización para salvaguardar la imparcialidad, asegurar la transparencia en el proceso de certificación de productos y obtener retroalimentación de las partes interesadas.

Los siguientes elementos forman parte de los mecanismos implementados en la organización para salvaguardar la imparcialidad:



1. SUEÑO Y VALORES DE Dictuc

Nuestro sueño es ser el motor de desarrollo tecnológico del país, cuyo propósito sea dar solución a necesidades existentes y crear valor a través de la aplicación de la innovación y la transferencia del conocimiento, con excelencia profesional y ética, y procurando generar impacto y bienestar a la sociedad.

Durante los 80 años que componen la historia de **Dictuc**, hemos logrado identificar valores fundamentales que forman parte esencial de los que somos como empresa.

Estos valores, no solo reflejan nuestra identidad, sino que también orientan el camino para cumplir nuestro sueño de “Ser el motor de desarrollo tecnológico del país”.

De esta manera, nuestro trabajo diario se desarrolla sobre la base de los siguientes cuatro valores:

- Responsabilidad
- Respeto por las personas
- Excelencia
- Transparencia y ética



2. POLÍTICA Dictuc

La Política **Dictuc** se encuentra publicada en nuestra página web y es difundida a toda la comunidad. A continuación, se presenta un extracto de este documento:

“Dictuc de la Pontificia Universidad Católica de Chile desarrolla, desde el ámbito de la Ingeniería, actividades de certificación, inspección, calibración, ensayos de laboratorio, asesorías multidisciplinares, desarrollo tecnológico, gestión de la información, educación continua, apoyo a la innovación, al emprendimiento y a la creación de nuevos negocios.

La actividad de **Dictuc** cumple con los requisitos de su Sistema de Gestión de Calidad, Seguridad y Salud Ocupacional, manteniendo una preocupación permanente por el impacto que puede tener su trabajo en el medioambiente y la comunidad.

A través de su sistema de gestión, **Dictuc** busca constantemente la satisfacción de las expectativas de sus clientes, sus trabajadores, la Universidad y la comunidad, generando además recursos para invertir en infraestructura física y tecnológica, que le permitan desarrollar su actividad de manera sostenible y apoyar con recursos el logro del proyecto académico de la Pontificia Universidad Católica de Chile.”

Esta política, además incluye una declaración respecto a la realización de actividades de manera imparcial, no permitiéndose presiones comerciales, financieras o de otra índole que comprometan la imparcialidad.

3. CÓDIGO DE CONDUCTA

Dictuc pone a disposición del personal y de la comunidad en general, el “Código de Conducta” que rige nuestro actuar. Dicho documento se encuentra, al igual que la Política **Dictuc**, disponible en la página web.

Los elementos que constituyen el Código de Conducta son:

- Nuestro sueño
- Política Dictuc
- Dictuc, una Empresa B
- Nuestros valores
- Modelo de Prevención del Delito
- Código de buenas prácticas laborales
- Reglas de oro de seguridad y salud ocupacional
- Política de alcohol y drogas



4. MECANISMO PARA IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE IMPARCIALIDAD

Dictuc S.A., como organismo de certificación, es una entidad independiente y no mantiene ningún tipo de vínculos que pueda representar una amenaza para la imparcialidad.

Dictuc S.A. tiene total autonomía y autoridad en relación con sus actividades de certificación y, estas actividades son totalmente independientes.

No existen acuerdos contractuales ni informales ni otras relaciones jerárquicas, comerciales o económicas, por las que se generen o puedan generarse conflictos de interés en el resultado de una certificación o de actividades de ensayos.

A fin de garantizar la independencia, imparcialidad e integridad en los procesos de certificación, **Dictuc** establece las siguientes buenas prácticas:

- En las relaciones con clientes o posibles clientes, ninguna persona de **Dictuc S.A.** , hará comentarios que pudiesen sugerir a estos que la certificación sería más sencilla, fácil o menos costosa, si se contratasen determinados servicios de consultoría y/o formación.
- Ninguna persona, a todos los niveles de la organización, participará en un proceso de certificación, si han tomado parte en alguna actividad de asesoría, o han tenido relación laboral con la empresa a certificar, en el plazo de dos años o bien si mantienen vínculos familiares directos con el cliente, que puedan afectar la imparcialidad.
- Todo el personal, deben conocer los criterios aquí indicados, con anterioridad al inicio de sus funciones.
- **Dictuc** establece cláusulas de confidencialidad de la información referida a la prestación de servicios. De esta manera la información

o datos obtenidos por **Dictuc S.A.**, concernientes a un producto o cliente, no serán difundidos de ninguna manera a terceras partes, sin el consentimiento por escrito del cliente implicado.

Adicionalmente el personal de **Dictuc** firma anexos de confidencialidad y de imparcialidad en la prestación del servicio, esta incluye la declaración de informar al superior respecto de cualquier relación comercial, familiar u otras que pudiera influir en la imparcialidad del desempeño del colaborador y que el no cumplimiento será considerado falta grave.

En caso que se detecte un riesgo de imparcialidad se establece que se debe:

- Dar aviso al superior respecto a los posibles conflictos de interés.
- Analizar riesgos de imparcialidad.
- Tomar decisión (reemplazar al personal, rechazar el trabajo u otro mecanismo).

El organismo de certificación hará una revisión al menos una vez al año, de los procesos de certificación en curso, con el objeto de revisar que el personal involucrado esté y/o haya estado libre de conflictos de interés. Para ello cuenta con metodologías definidas y con matrices de riesgo apropiadas.

Cuando se detecte un conflicto de interés o cualquier situación de las antes descritas, el personal involucrado quedará inhabilitado para participar en el proceso de certificación afectado.

Adicionalmente, **Dictuc** pone a disposición un canal de denuncias, que se encuentra disponible en la página web, en la ruta: www.dictuc.cl/integridad/canal-de-denuncia/, a través del cual las partes interesadas pueden ingresar denuncias relacionadas con conflicto de interés ocurridos en la prestación de servicios.

En la revisión realizada el último año no se han detectado riesgos de imparcialidad en el otorgamiento de las certificaciones de productos.

5. TÉRMINOS Y CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS

Al aceptar la Propuesta de Trabajo o Cotización de **Dictuc**, los clientes declaran conocer y aceptar los siguientes términos y condiciones, cuyo detalle se encuentra disponible en nuestro sitio web, en la ruta:

www.dictuc.cl/conformidad/terminos-y-condiciones-para-la-prestacion-de-servicios/

- De los servicios que presta Dictuc
- Sobre los resultados
- Confidencialidad
- Requerimientos de seguridad en instalaciones del cliente y recintos de Dictuc
- Plazos de entrega de informes y certificados
- Difusión autorizada del informe
- Propiedad intelectual e industrial
- Independencia de los contratantes
- Compromiso de no interferencia
- Publicidad y uso de marca comercial
- Responsabilidad de clientes y proveedores
- Exclusiones de responsabilidad de Dictuc
- Sistema de gestión de sugerencias y reclamos
- Sobre el pago de los servicios

Ante cualquier duda o comentario, los clientes pueden comunicarse a comercial@dictuc.cl

6. TRATAMIENTO DE RECLAMOS Y APELACIONES

Para la recepción de reclamos y apelaciones, Dictuc dispone de un formulario web que se encuentra en la página:

www.dictuc.cl/contacto

Esta información es tratada de manera confidencial y centralizada desde la Unidad de Aseguramiento de Calidad y Medio Ambiente de **Dictuc**, para asegurar la independencia y resolución de los reclamos y apelaciones.



7. PROCESOS DE CERTIFICACIÓN

Las etapas involucradas en la certificación de productos de manera general son las siguientes:

- I. Recepción de la solicitud de certificación
- II. Análisis de la solicitud
- III. Emisión de la cotización o contrato
- IV. Muestreo, inspección y ensayos
- V. Revisión de la certificación
- VI. Decisión de la certificación
- VII. Emisión del certificado / Autorización uso de marca

Las etapas de ejecución del servicio varían de acuerdo al modelo de certificación.

Los ensayos pueden ser realizados en las instalaciones del cliente con equipamiento **Dictuc** o con laboratorios o instrumentos del fabricante, previa evaluación de **Dictuc**, bajo la norma NCh-ISO 17025.

Dictuc puede también retirar las muestras para ser ensayadas en sus propios laboratorios o enviadas a otro laboratorio que cumpla con los requerimientos para realizar los ensayos correspondientes.





8. VERIFICACIÓN DE INFORMES Y CERTIFICADOS

Dictuc cuenta con una herramienta para verificar el contenido de un documento generado y firmado electrónicamente por uno de nuestros profesionales, la cual se puede consultar en el sitio web www.dictuc.cl/conformidad/verifica/

En esta página, también es posible encontrar la información necesaria para hallar el código de verificación de un informe, validar la firma electrónica en documentos *.pdf y las instrucciones de pasos a seguir en caso de que la firma no sea válida.

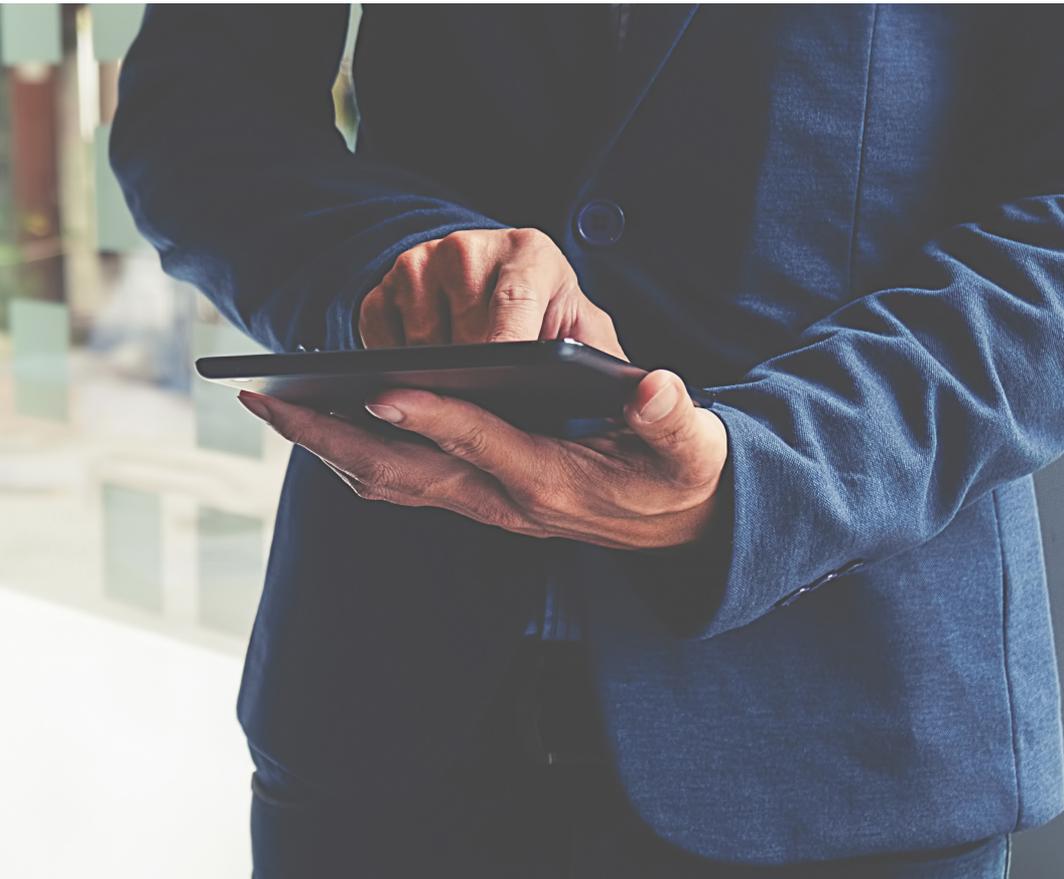


9. TRANSPARENCIA AL CONSUMIDOR

Como parte de nuestra política de responsabilidad y transparencia al consumidor, hemos puesto a disposición de la comunidad los alcances de certificaciones, ensayos y asesorías, cuya difusión con fines publicitarios ha sido acordada con el mandante.

En nuestra página:

www.dictuc.cl/conformidad/transparencia-al-consumidor/ es posible encontrar un listado de nuestros usos de marca vigentes, así como los no vigentes o indebidos, además del detalle de productos certificados bajo norma.



10. CONSIDERACIONES FINALES

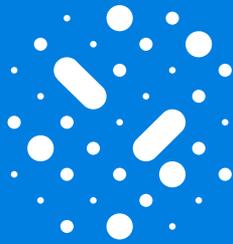
Toda la información contenida en el presente documento tiene como fin informar respecto a las medidas tomadas por **Dictuc** para resguardar la imparcialidad en la prestación del servicio.

De manera que las partes interesadas puedan entregar retroalimentación de esta información.

Es obligación de **Dictuc** analizar las recomendaciones recibidas y llevarlas a cabo, siempre que no estén en conflicto con los procedimientos operativos de Dictuc o con los requisitos reglamentarios.

Por otra parte, en caso que las partes interesadas consideren que no se toman en cuenta las recomendaciones que apliquen, pueden comunicar esta condición al organismo acreditador o la entidad reglamentaria que corresponda, manteniendo los acuerdos de confidencialidad de la información.





dictuc
INGENIERÍA QUE TRANSFORMA