



PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES

1. Alcance:

Este procedimiento aplica a las quejas los clientes de nuestros clientes decidan presentar, así como, proveer de un recurso a nuestros clientes para poder apelar por los resultados de una auditoría realizada.

2. Descripción:

2.1 Quejas

2.1.1 Recepción de quejas

Cuando existe el manifiesto verbal de una inconformidad por parte de nuestros clientes o los clientes o usuarios de nuestros clientes, Comercialización debe indicar al reclamante cual es el procedimiento a seguir, e invitarlo a que manifieste su queja por escrito mediante el formato de "Registro de Queja", cuando este registro es recibido el Comercialización confirma de recibo.

2.1.2 Análisis de la queja

El Comercialización analiza la queja recibida en primera instancia para determinar si se trata de una queja proveniente de sus clientes contra el servicio prestado o se trata de la queja de un cliente, usuario o parte interesada por los productos o servicios amparados en el Sistema de Gestión certificado de un cliente.

a) Queja del cliente (reclamos de cliente)

Si se tratase de una queja proveniente de un cliente de nuestros servicios, Comercialización debe validar si el certificado de dicho cliente se encuentra vigente y si la queja corresponde a las actividades relacionados con los Servicios de Certificación o procesos de certificación, en caso de que la queja corresponda y resultado de su análisis resulte procedente la queja se resuelve conforme a lo establecido en el Procedimiento de Acciones Correctivas a través del Proceso de Gestión del Sistema y Mejora, tratándola como un reclamo de cliente para evitar confusiones con el presente procedimiento.

b) Queja del cliente, usuario o parte interesada del cliente.

Si la queja proviene del cliente, usuario o parte interesada de uno de nuestros clientes de certificación, el Proceso de Gestión del Sistema y Mejora deberá analizar la queja para determinar si puede o no gestionarla en el análisis debe considerar:

- Que el cliente contra el que se recibe la queja dispone de un certificado en vigor,
- Que la actividad que ha originado la queja esta cubierta por el Sistema de Gestión y el alcance certificado,
- Que el reclamante se ha dirigido en primera instancia a la organización certificada, ya que en caso negativo el Proceso de Gestión del Sistema y Mejora deberá indicarle al reclamante que lo haga, nuestra empresa, no actúa ante las organizaciones certificadas por quejas que no han sido puestas en conocimiento de estas previamente.

En ambos casos cuando una queja resulte improcedente en debe notificar por escrito al reclamante las razones de la improcedencia de la queja, todas las quejas recibidas, se registran en el formato de "Control de quejas" por el responsable del sistema de gestión.

2.1.3 Tratamiento de la queja del cliente, usuario o parte interesada del cliente

2.1.3.1 Investigación

Una vez admitida la queja el Proceso de Gestión del Sistema y Mejora debe investigar específicamente los hechos y el comportamiento de la organización certificada en relación a la conformidad de los requisitos de la norma de referencia.

Para ello el responsable del Proceso de Gestión del Sistema y Mejora debe recabar información de la organización certificada, en función de la gravedad de la queja puede actuar de inmediato o bien decidir investigar la queja durante las auditorías de



PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES

seguimiento, la información que se recaba de la organización certificada debe incluir la respuesta que ha dado al reclamante, el responsable del Proceso de Gestión del Sistema y Mejora verifica que dicha información incluya:

- Identificación completa de la queja recibida,
- Investigación e identificación de las causas que han dado lugar a las quejas,
- Decisión sobre, a juicio del cliente, la procedencia o no de la queja,
- La comunicación al reclamante,
- Investigación e identificación, en su caso, de las no conformidades contra el sistema de gestión que han dado lugar a la queja,
- Acciones de remedio tomadas hacia el reclamante, y
- Las acciones correctivas tomadas, en su caso, para evitar la recurrencia y su eficacia.

El responsable del Proceso de Gestión del Sistema y Mejora debe investigar si el comportamiento de nuestro cliente, tanto en el tratamiento de la queja como en las actividades que dieron lugar a la queja, ha sido, o no, conforme con el sistema de gestión certificado y, en su caso, si las acciones correctivas son adecuadas.

La investigación puede incluir, entre otras actividades, visitas a nuestro cliente, tal y como lo establece en los acuerdos comerciales, nuestro cliente debe mostrar la disposición para permitir y facilitar dichas investigaciones.

Si la investigación de una queja requiere una visita especial el responsable del Proceso de Gestión del Sistema y Mejora realiza y entrega la asignación de visita al auditor asignado a la investigación y gestiona la solicitud de gastos correspondientes según sea el caso.

2.1.3.2 Resultado de las investigaciones

Como resultado de las investigaciones el responsable del Proceso de Gestión del Sistema y Mejora se pronunciará sobre la eficacia del sistema y su conformidad con la norma del sistema de gestión certificado, las decisiones quedarán limitadas a la concesión, suspensión, retirada o recorte de la certificación.

El responsable del Proceso de Gestión del Sistema y Mejora debe asegurarse que quien resuelva o participe en la resolución de una queja no hayan estado involucrados en los procesos de auditoría de ese cliente.

Nuestra empresa no se pronuncia sobre cumplimientos o incumplimientos contractuales o legales de cada caso. Por ello el hecho de que la queja esté siendo investigada en otras instancias (tribunales, autoridades de consumo, etc.) no es motivo para que, nuestra empresa paralice o retrase su tratamiento.

El responsable del Proceso de Gestión del Sistema y Mejora comunica el resultado de la investigación al cliente certificado y al reclamante.

2.1.3.2 Medidas sobre los resultados de las investigaciones

En caso de que los resultados de las investigaciones evidencien que: el cliente certificado ha actuado sin respetar su sistema de gestión certificado, o que el sistema certificado no es conforme con los requisitos de la norma, o que es ineficaz para lograr los objetivos previstos, nuestra empresa teniendo en cuenta la gravedad de los hechos tomará las medidas adecuadas que podrían consistir en :



PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES

- Advertencia a la organización sobre los hechos detectados y sus eventuales consecuencias,
- Incremento en la frecuencia o duración de las auditorías para revisar a detalle los aspectos débiles del sistema certificado, o
- Aplicación de los procedimientos de sanciones (concesión, suspensión, retirada o recorte de la certificación)

En todos los casos durante la siguiente visita de seguimiento deberá investigar específicamente el estado de cierre de las no conformidades internas y externas que se hubieran derivado de la investigación de la queja, así como la eficacia de las acciones tomadas al respecto.

En las decisiones de las acciones a tomar el responsable del Proceso de Gestión del Sistema y Mejora tiene en cuenta la gravedad de los hechos detectados, así como, el historial de quejas similares.

2.2 Apelaciones

2.2.1 Recepción de apelaciones

El cliente de certificación a través de su representante tiene el derecho a presentar una solicitud de apelación, cuando no estuviere de acuerdo con alguna de las decisiones tomadas por parte de nuestra empresa en las actividades de certificación que le afecten, para ello debe presentar por escrito la “Registro de apelación”, la cual es recibida por el responsable del Proceso de Gestión del Sistema y Mejora quien acusa de recibida su solicitud.

2.2.2 Validación de la apelación

El responsable del Proceso de Gestión del Sistema y Mejora procederá a la validación de las apelaciones presentadas, e investigará cada una de ellas conforme a su naturaleza, realizando las comunicaciones necesarias con el cliente, y con las personas involucradas en el proceso de certificación.

2.2.3. Tratamiento de las apelaciones

El responsable del Proceso de Gestión del Sistema y Mejora tratará las apelaciones incluyendo los siguientes puntos:

- Descripción del proceso de recepción, validación e investigación,
- Proceso de decisión de las acciones a tomar al respecto,
- Análisis de otras apelaciones previas si existen,
- Registro de las apelaciones y de su seguimiento,
- Garantizar que se ha realizado la corrección y se han tomado las acciones correctivas apropiadas y
- Proporcionar alapelante los informes del avance y del resultado

2.2.4. Imparcialidad en la toma de decisión

La decisión a comunicar alapelante será tomada, revisada y aprobada por una o más personas que no hayan estado involucradas en el objeto de la apelación. Normalmente, esa responsabilidad recaerá en el responsable del Proceso de Gestión del Sistema y Mejora, siempre y cuando no exista conflicto debido a estar involucrado.

2.2.5. Notificación

La finalización de la resolución a la apelación presentada se realiza formalmente al emisor de la apelación mediante el envío del documento “Resolución sobre apelaciones”.



PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES

2.3. Tiempo para la atención de quejas y/o apelaciones

Se establece que el responsable del Proceso de Gestión del Sistema y Mejora dispone de un máximo de 10 días hábiles para responder al cliente al respecto de la(s) queja(s) o apelación presentadas, al margen de las acciones que de estas se deriven.

Se debe mantener informado al responsable de nuestro sistema de gestión de las quejas y apelaciones que se presenten para poder dar el seguimiento adecuado en el registro de control de quejas.

2.4 Exclusiones del procedimiento

Este procedimiento no es aplicable a posibles denuncias sobre incumplimientos contractuales con el cliente y sus clientes o partes interesadas.

3. Formatos utilizados:

Registro de Queja

Resolución sobre quejas

Registro de apelación

Resolución sobre apelaciones

Control de quejas y apelaciones

4. Historial de cambios

Fecha del cambio	Versión modificada	Versión final	Detalle del cambio