



MANUAL DE CALIDAD



QUEJAS Y APELACIONES

QUEJAS Y APELACIONES



MANUAL DE CALIDAD



QUEJAS Y APELACIONES

1.- OBJETO

Este procedimiento expone las formas de registro y tratamiento de las quejas y apelaciones por parte de COMPLIANCE CERTIFICA S.L.U. (en adelante CC S.L.U).

2.- ALCANCE

Este procedimiento aplica a las quejas y apelaciones recibidas:

- a) De las personas certificadas.
- b) De las empresas certificadas.
- c) De las Autoridades.
- d) De los clientes usuarios y consumidores finales.
- e) En relación con las actividades de certificación de CC S.L.U. de las cuales es responsable.

3.- DOCUMENTACIÓN APLICABLE

- a) Capítulos del Manual de Calidad.
- b) PE-01A/B Procedimiento de Certificación de Personas y Sistemas de Gestión.



MANUAL DE CALIDAD



QUEJAS Y APELACIONES

4.- RESPONSABILIDADES

Director de Certificación:

- a) Custodiar, mantener y actualizar el “*Registro de Quejas y Apelaciones*”.
- b) Notificar al demandante, por escrito, el acuse de recibo de la queja o apelación.
- c) Evaluar y analizar el contenido de las quejas y dar una resolución.
- d) Hacer un seguimiento del proceso de tratamiento de las quejas y apelaciones.
- e) Asegurar que la persona certificada, objeto de una queja recibida en CC S.L., es informada de su contenido para que tome las medidas que considere convenientes tendentes a su solución.
- f) Asegurar que la empresa certificada, objeto de una queja recibida en CC S.L.U, es informada de su contenido para que tome las medidas que considere convenientes tendentes a su solución.

Comité de Partes:

- a) Resolver las apelaciones presentadas.

Comité de Expertos:

- a) Resolver las apelaciones presentadas contra el contenido y/o resultado del examen.



MANUAL DE CALIDAD



QUEJAS Y APELACIONES

5.- DESARROLLO

Se diferencia entre Quejas y Apelaciones.

5.1. QUEJAS

Queja: Acción en la que se pone de manifiesto una disconformidad respecto a algo que se considera injusto.

5.1.1 Tipos de quejas:

a) Recibidas en CC S.L.U. relativas al funcionamiento de las actividades de certificación:

- Administrativas: relativas a la tramitación de las solicitudes de certificación y a temas de carácter económico consecuencia de la misma.
- Técnicas:
 - Relativas al proceso de certificación y al incumplimiento de los requisitos de confidencialidad, independencia, imparcialidad e integridad, etc.
 - Relativas al comportamiento de los examinadores, auditores y demás personal que intervengan en el proceso de certificación.

Cualquier otra actividad desarrollada por CC S.L.U. para las actividades de certificación.

b) Recibidas en CC S.L.U. y enviadas por los usuarios respecto a la actuación de los profesionales certificados o de los sistemas de gestión certificados.

c) Recibidas por las personas certificadas.



MANUAL DE CALIDAD



QUEJAS Y APELACIONES

5.1.2 Tratamiento de las quejas

a) Recibidas por CC S.L.U. relativas al funcionamiento de las actividades de certificación

RECEPCIÓN:

Las quejas deberán ser formuladas por escrito.

A la recepción de la queja el Director de Certificación se pondrá en contacto con la persona o empresa que realiza la queja en un plazo no superior a diez (10) días, para informarle del acuse de recibo de la misma y la puesta en marcha de las acciones pertinentes. La notificación se hará siempre que sea posible por correo electrónico o por correo postal en su defecto.

La queja la registrará el Director de Certificación, en el Listado de Quejas y Apelaciones (LQAP y LQASG) para asignarles un numero correlativo y en el Formato RQA (registro de quejas y apelaciones):

Se les asignará el código PAP – XX / YYYY o SAP, siendo XX el número correlativo de apelación recibida e YYYY el año en curso cuando se trate de certificación de personas.

Se les asignará el código SGAP – XX / YYYY o SAP, siendo XX el número correlativo de apelación recibida e YYYY el año en curso cuando se trate de certificación de sistemas de gestión.

- Nombre de la persona o empresa que presenta la queja.
- Expediente.
- Fecha de recepción de la queja.
- Breve descripción de los hechos expuestos.

Se creará un listado de quejas y de apelaciones, por cada norma: Listado de Quejas y Apelaciones de Personas –LQAP- y Listado de Quejas y Apelaciones de Sistemas de Gestión (LQASG).



MANUAL DE CALIDAD



QUEJAS Y APELACIONES

VALIDACIÓN, TRAMITACIÓN, ANÁLISIS Y RESOLUCIÓN:

El Director de Certificación investigará las causas que han motivado la queja y tomará una decisión al respecto, haciéndosela llegar al interesado en un plazo no superior a un (1) mes.

Si la decisión tomada es no aceptar la queja, el Director de Certificación transmitirá dicha resolución, con acuse de recibo, al demandante, explicando claramente las causas que justifican la decisión.

De ser aceptada, será tratada como una no conformidad, tal y como se describe en el Capítulo 6 del Manual de Calidad. A estos efectos, se pondrán e implantarán las acciones correctivas que se entiendan oportunas para la resolución de la queja y, si es posible, para solucionar las causas que la produjeron.

El Director de Certificación llevará a cabo el seguimiento de la queja y notificará de igual manera al demandante, claramente, la resolución adoptada, indicando las medidas tomadas para subsanarla. La información remitida al demandante nunca vulnerará la confidencialidad de la información.

En ambos casos se registrará en el Registro de Quejas y Apelaciones la resolución adoptada y, si da lugar, los motivos que la produjeron junto con la referencia a las medidas adoptadas.

El Director de Certificación dejará constancia del cierre de la queja mediante firma y fecha en el Registro de Quejas y Apelaciones.

En caso de no estar conforme con la decisión adoptada, el interesado puede presentar una apelación ante el Comité de Partes, que deberá estudiarla y darle una respuesta en un plazo máximo de tres (3) meses.

De manifestar su disconformidad con esta última decisión, el interesado podrá trasladarla a ENAC.



MANUAL DE CALIDAD



QUEJAS Y APELACIONES

b) Recibidas en CC S.L.U. enviadas por los usuarios respecto a la actuación de los profesionales o servicios certificados

RECEPCIÓN

La recepción de estas quejas se realizará de forma similar a la descrita en el apartado anterior, registrando el Director de Certificación la misma en el LQAP o LQAS y en el Registro de Quejas y Apelaciones (formato RQA), asimismo, abrirá un expediente con el original de la queja recibida.

VALIDACIÓN, TRAMITACIÓN, ANÁLISIS Y RESOLUCIÓN

Se informará a la persona que ha enviado la queja y a la persona o empresa objeto de la misma y en un plazo no superior a diez (10) días, del acuse de recibo y la puesta en marcha de las acciones pertinentes.

El Director de Certificación estudiará los hechos relativos a la queja, recopilando las pruebas presentadas por las partes implicadas. A la vista de la documentación presentada, pedirá más información o consultará, si fuera necesario, decidiendo:

- Desestimar la queja.
- Iniciar actuaciones extraordinarias respecto a la persona o el servicio certificado.

En cualquier caso, la resolución tomada será comunicada por escrito con acuse de recibo, al profesional o empresa afectados, por el Director de Certificación.

Asimismo, este último notificará de igual manera al demandante la resolución adoptada, en un plazo máximo de un (1) mes desde la recepción de la misma.

También ha de dejar constancia del cierre de la queja mediante firma y fecha en el Registro de Quejas y Apelaciones (Formato RQA).



MANUAL DE CALIDAD



QUEJAS Y APELACIONES

Estas actuaciones se presentarán posteriormente al Comité de Partes, que podrá decidir:

- Ratificar la decisión del Director de Certificación.
- Otras medidas cautelares.

CC S.L.U, debe determinar, junto con el cliente certificado y el reclamante, si debe hacer público el tema de la queja y su resolución, y si fuera así, en qué medida.

c) Recibidas por las personas certificadas

Durante el proceso de vigilancia realizado a las personas certificadas, éstas tienen la obligación de comunicar, al Director de Certificación, las quejas recibidas, así como su tratamiento. Aquél debe examinar su contenido, el tratamiento realizado a las mismas, las causas que las provocaron, las consecuencias que puedan tener en el resto de actuaciones realizadas por las personas certificadas y las comunicaciones con los clientes o usuarios que presentaron la queja.

A la vista del examen realizado y de las evidencias objetivas encontradas, el Director de Certificación podrá adoptar las medidas necesarias establecidas en el proceso de vigilancia que quedará reflejado en su expediente.

El Director de Certificación decidirá, posteriormente, sobre las medidas a adoptar respecto al mantenimiento del certificado, tal y como se describe en el PE-01A.

La persona certificada tiene la obligación de comunicar a CC S.L.U. y en el momento de recepción, toda queja recibida por ella y que afecte a la actividad certificada, así como su tratamiento.

Si la persona certificada no comunica la recepción de quejas y/o estas no son tratadas, el Director de Certificación podrá proceder al apercibimiento, retirada o suspensión del certificado.



MANUAL DE CALIDAD



QUEJAS Y APELACIONES

El Director de Certificación la incluirá en el expediente de la persona certificada.

La gestión y resolución de las quejas recibidas serán consideradas en el proceso de vigilancia.

5.2 APELACIONES

Una apelación es la manifestación de una persona o empresa de su desacuerdo respecto a una decisión relacionada con el resultado del examen y la concesión o no y/o el mantenimiento o no del certificado o de la decisión de certificación y la concesión o no y/o el mantenimiento o no del certificado.

- a) Apelaciones contra el contenido y/o resultado del examen

RECEPCIÓN

Los candidatos que, una vez realizada la revisión de la calificación obtenida, no estén de acuerdo con la decisión final del personal evaluador, tienen derecho a presentar una apelación sobre la calificación.

Para ello realizarán un escrito, dirigido a CC S.L.U., argumentando su desacuerdo y que debe presentarse, como máximo, cinco (5) días después de la revisión del examen.

Una vez recibida la apelación, el Director de Certificación notificará el inicio de tramitación de la misma al apelante. Asimismo remitirá la apelación, junto con una copia del examen, a los miembros del Comité de Expertos del esquema pertinentes, en un plazo máximo de diez (10) días desde su recepción.

TRAMITACIÓN, ANÁLISIS Y RESOLUCIÓN

El Comité de Expertos del esquema dispondrá de un plazo máximo de tres (3) meses para tomar una decisión al respecto, en función de la información recibida.

El Director de Certificación informará al apelante sobre la decisión que haya tomado el Comité de Expertos.



MANUAL DE CALIDAD



QUEJAS Y APELACIONES

En caso de no conformidad con el fallo planteado, el interesado puede solicitar audiencia personal al Comité para tratar su apelación.

Estas apelaciones serán ratificadas por el Comité de Partes de CC S.L.U.

Si el dueño del esquema ha realizado las preguntas de las evaluaciones o las ha validado, estas apelaciones serán enviadas a su Comité de Expertos para que emitan un informe. Los plazos serán los que marque el dueño del esquema.

En el caso que el dueño del esquema no haya realizado las preguntas de las evaluaciones o no haya validado las realizadas por CC S.L.U, estas serán dirigidas al experto o grupo de expertos, responsable de su elaboración, para que emitan un informe en un plazo máximo de tres (3). Tras su emisión, el Director Certificación tomará una decisión al respecto.

b) Apelaciones contra el proceso de certificación

RECEPCIÓN

Las apelaciones deberán ser formuladas por escrito, dirigidas a CC S.L.U., indicando sus datos personales o de la empresa, el número y fecha del certificado, en caso de que estuviera en posesión del mismo, explicando sus motivos y aportando todas las pruebas que se consideren oportunas.

El Director de Certificación comunicará el inicio de tramitación al apelante y notificará al/a la Presidente/a del Comité de Partes la entrada del escrito recibido en un plazo máximo de diez (10) días.

TRAMITACIÓN, EVALUACIÓN Y TOMA DE DECISIONES

Si fuera preciso, el/la Presidente/a del Comité de Partes contactará con el apelante, ofreciéndole la posibilidad de presentar cuanta documentación crea necesaria y, si lo estima oportuno, dará audiencia personal al interesado, antes de tratar el asunto en la siguiente reunión del Comité de Partes, que deberá convocar con carácter extraordinario.



MANUAL DE CALIDAD



QUEJAS Y APELACIONES

El/La Presidente/a del Comité de Partes presentará toda la información recopilada a todos sus miembros. Asimismo, podrán solicitarse cuantas aclaraciones sean requeridas al Director de Certificación.

El Comité de Partes decidirá al respecto y comunicará su decisión al apelante, en el plazo máximo de tres (3) meses. En caso de no conformidad con el fallo planteado, el interesado puede solicitar audiencia personal al Comité para tratar su apelación.

En el caso de no recibir respuesta, el interesado podrá trasladarla a ENAC.

6. OBLIGACIONES RESPECTO A LAS QUEJAS

Los titulares de los certificados estarán obligados a, en el caso de quejas o reclamaciones:

- a) Colaborar plenamente con cualquier investigación formal abierta para resolver casos específicos de reclamaciones y o/quejas
- b) Permitir al organismo de certificación el acceso al Registro de Reclamaciones e informar, en el plazo de diez (10 días) desde la recepción de la reclamación, una comunicación escrita y copia de aquélla a CC S.L.U.
- c) Proporcionar a los clientes un formulario para rellenar en caso de cualquier queja relacionada con los servicios prestados, que se remitirá tanto a la persona certificada y organización afectada, como a CC S.L.U.