

1 Objetivo

Este procedimiento tiene por objeto establecer la sistemática para recepción, evaluación y decisión de las reclamaciones y recursos relativos a las actividades desarrolladas por Sbcert.

2 Documentos de Referencia y Complementarios

- ISO/IEC 17065 - Evaluación de la conformidad - Requisitos para los organismos de certificación de productos, procesos y servicios;
- ISO/IEC 17000 - Evaluación de la conformidad - Vocabulario y principios generales;
- FSG-03 – Registro de Queja y Apelación del Cliente;
- FSG-04 – Acción Correctiva, Acción Preventiva o Mejora;
- FSG-05 – Mapa de No Conformidad, Acción Correctiva/Preventiva/Mejora;
- PSG-04 – Acción Correctiva, Acción Preventiva o Mejora.

3 Términos y definiciones

Evaluación: Proceso llevado a cabo por Sbcert para evaluar la conformidad de una organización, basado en la(s) norma(s) y/o documentos normativos para un alcance/esquema/auditoría específica.

Apelación: Solicitud por parte de una organización, de reconsideración de cualquier decisión sobre una evaluación de conformidad.

Queja: Expresión de insatisfacción, distinta de un recurso, emitida por una persona u organización a un organismo de evaluación, relativa a las actividades de dicho organismo de evaluación, en la que se espera una respuesta.

4 Plazos

4.1 Plazo del Cliente para Quejar o Apelar

Queja: en un plazo de 10 días laborales a partir de la incidencia o de la decisión de certificación/envío del certificado.

Apelación: hasta 7 días naturales inmediatamente después de la auditoría (por ejemplo, recepción del informe de la NC) y después de la decisión de certificación/envío del certificado.

4.2 Plazo para que Sbcert devuelva las reclamaciones y apelaciones recibidos

Sbcert enviará al reclamante o apelante un acuse de recibo y registro del recurso/reclamación en un plazo de 5 días laborables.

Quejas: se finalizarán en un plazo máximo de 30 días laborables a partir de su recepción; si no fuera posible finalizar el caso en este plazo, se informará al cliente del estado del caso.

Apelación: se resolverán en un plazo de 20 días laborables a partir de su recepción.

Nota: Para las reclamaciones relativas a los protocolos IFS, Sbcert enviará una primera respuesta en un plazo de 10 días laborables a partir de la recepción antes de finalizar la reclamación.

5 Responsabilidades

Empleados: es responsabilidad de todos los empleados informar las quejas/apelaciones de los clientes y enviarlas al Sector de Calidad para registro.

Gerente del Certificación: responsable de solucionar las apelaciones y quejas recibidas.

Gerente da Calidad: responsable por gestionar las apelaciones y Quejas de los clientes, asegurarse de que el demandante o el apelante estén informados del registro de las quejas y sobre el proceso de tramitación de denuncias y personas involucradas, aportando denuncias y actuaciones derivadas de la denuncia o recurso recibido, e siempre que posible enviar una notificación formal del resultado.

6 Procedimiento

6.1 Quejas

Las quejas pueden recibir por diversos medios, como correo electrónico, sitio web, teléfono y más.

Al recibir una queja a misma debe ser registrada en el *FSG-03 – Registro de Queja y Apelación del Cliente* y/o transmitir al Sector de Calidad, que debe confirmar que la queja está relacionada con las actividades de certificación que el Sbcert es responsable.

Si la queja no está relacionada con las actividades realizadas por Sbcert, el responsable registra la constatación en el formulario, concluye que es infundada y envía una respuesta al reclamante, agradeciéndole su comentario e informándole de la constatación.

Si la reclamación está relacionada con las actividades llevadas a cabo por Sbcert, el Departamento de Calidad informa formalmente al reclamante de que su reclamación ha sido registrada.

El Gerente responsable o la persona designada por él debe recabar toda la información posible y evaluar el alcance, a continuación, debe remitirla para que se adopte una decisión definitiva.

Si se admite la queja, hay que definir las medidas que deben tomarse y dejar constancia de la decisión. Esta decisión debe ser coherente con la naturaleza de la reclamación.

La decisión sobre una reclamación la toman, revisan y aprueban personas que no han participado en las actividades de certificación relacionadas con la reclamación. Además, el personal que prestó servicios de consultoría o fue empleado por el cliente implicado en la reclamación no se utiliza para revisar o aprobar la reclamación de ese cliente durante al menos dos años tras la conclusión de la consultoría o el cese de la relación laboral.

Siempre que sea posible, una vez finalizada la reclamación, el Sector de Calidad informa al reclamante de la conclusión del proceso.

6.2 Apelaciones

Los recursos pueden recibirse por correo electrónico o en el sitio web. Normalmente las reciben los Gestores de Certificación o el Sector Técnico.

Una vez recibidas, deben remitirse al Sector de Calidad, que a su vez registra la apelación en lo formulario *FSG-03 – Registro de Reclamaciones y Apelaciones de Clientes*. Una vez registrado, Calidad informa formalmente al recurrente y lo remite al Gerente de Certificación.

El Gerente de Certificación debe designar a una persona independiente e imparcial para que recopile y verifique toda la información necesaria para evaluar el recurso con respecto a los requisitos del esquema aplicable; estas personas no deben haber participado en el proceso de Evaluación y Decisión de Certificación.

Tras un estudio y el análisis técnico, la Dirección, o la persona que éste designe según la descripción de cargo, toma la decisión basándose en las encuestas. La decisión es tomada, revisada y aprobada por personas que no han participado en las actividades de certificación. Además, el personal que prestó servicios de consultoría o estuvo empleado por el cliente implicado en la apelación no se utiliza para revisar o aprobar la apelación de ese cliente durante al menos los dos años siguientes a la conclusión de la consultoría o el cese de la relación laboral.

Una vez tomada la decisión, los expedientes se remiten al Sector de Calidad, que los archiva en el sistema informatizado e informa al recurrente de la conclusión del proceso.

6.3 Disposiciones Generales

Cuando se considere necesario, podrá solicitarse un proceso interno de acción correctiva. Este proceso puede tener lugar paralelamente a la tramitación de la reclamación/recurso, o puede iniciarse una vez finalizada la reclamación/recurso.

Si procede, las autoridades competentes deben ser incluidas en el proceso de reclamación/recurso.

El responsable de Calidad analiza periódicamente los registros de reclamaciones para evaluar si se ha producido una repetición.

Cuando la evaluación indique que la reclamación puede repetirse o que existen situaciones que ponen en peligro la conformidad de las actividades, se debe registrar una Acción Correctiva en el formulario *FSG-04 - Acción Correctiva AP y Mejora*, tal y como se indica en el procedimiento *PSG-04 - Acción Correctiva, Acción Preventiva y Mejora*.

7 Cuadro de Revisiones

Cuadro de Revisiones			
Rev	Descripción	Fecha	Responsable
10	Desmembramiento del punto relativo al procedimiento de reclamaciones y recursos y mejora del texto; inclusión de un punto sobre términos y definiciones, modificación del título del documento FSG-03; exclusión de los puntos relativos a las no conformidades internas e inclusión del punto sobre plazos.	11/10/2023	Gerente da Calidad
11	Inclusión del plazo en el ítem 4, se agregaron los plazos para que el cliente queje/apele y se complementaron los plazos para que Sbcert responda al cliente; en el Antiguo ítem 4 ahora ítem 5 - ajustes a las responsabilidades de los colaboradores y gestores de certificación, el ítem 5 cambió a ítem 6 y en el ítem 6.2 se ajustó el texto de la decisión final.	12/12/2023	Gerente da Calidad