


ÍNDICE

1. OBJETO.....	2
2. ALCANCE.....	2
3. DEFINICIONES.....	2
4. TRATAMIENTO.....	2
4.1 General.....	2
4.2. Quejas.....	2
4.2. Apelaciones.....	3
5. REGISTROS.....	4

REGISTRO DE REVISIONES

Rev.	Fecha	Descripción de la modificación
0	Mar 07	Edición inicial
1	Feb 08	Adaptación a nueva revisión ISO 17021
2	Dic. 08	Actualización auditoría interna
3	Marzo 2012	Actualización registro Quejas y Apelaciones

Revisado Por	Aprobado por José María Nieto
Fecha:	Fecha: Marzo 2012
Firma	 Firma

PG-110	GESTIÓN DE APELACIONES Y QUEJAS	
Rev.3: Marzo 2012		
Página 2 de 5		

1. OBJETO

El objeto de este procedimiento es definir el tratamiento que CERNE AUDITORES debe dar a las quejas y reclamaciones de los clientes así como definir la sistemática para tratar y resolver los posibles litigios y/o recursos que puedan presentar los clientes.

2. ALCANCE

Este procedimiento es de aplicación a todo el personal de CERNE AUDITORES y a todas sus actividades

3. DEFINICIONES

- **Queja.** Cualquier reclamación o manifestación de disconformidad transmitida a CERNE AUDITORES concerniente a las actividades de certificación o a un cliente certificado.
- **Apelación.** Recurrir para que revoque, enmiende o anule alguna decisión sobre la certificación.

4. TRATAMIENTO

4.1 General

Nota general: En los procesos de quejas y apelaciones puede intervenir ENAC tanto de modo directo como indirecto, pudiendo el cliente dirigirse a dicha entidad cuando lo considere necesario. CERNE AUDITORES al recibo de una queja o apelación informará al cliente al respecto.

4.2. Quejas.

Clasificación según tipología:

- A) Las que no tienen relación con el producto o servicio de una organización cuyo sistema de gestión ha sido certificado por la entidad de certificación
- B) Las que tienen relación con el producto o servicio de una organización cuyo sistema de gestión ha sido certificado por la entidad de certificación

Tipo A). Este tipo de quejas se considerarán no conformidades y serán tratadas como tales, registrándose el registro RPG-104 01, Parte de No-Conformidad, Acción Correctora y Preventiva.

El tratamiento a seguir será el mismo que el indicado en el procedimiento *PG-104, No conformidades, Acciones correctivas y Preventivas.*

Tipo B). Este tipo de quejas se tratarán según se indica a continuación.

Análisis de la queja. La Dirección Técnica realizará un análisis de la queja recibida para decidir su tratamiento.

Los puntos a revisar, como mínimo, serán los siguientes:

- a) Comprobar que la empresa contra la que se ha efectuado la queja dispone de un certificado en vigor de CERNE AUDITORES.
- b) Comprobar que el alcance de dicho certificado incluye la o las actividades objeto de la queja

PG-110	GESTIÓN DE APELACIONES Y QUEJAS	
Rev.3: Marzo 2012		
Página 3 de 5		

- c) Comprobar que el que ha emitido la queja se ha dirigido en primer lugar a la empresa certificada por CERNE AUDITORES. En caso contrario, CERNE AUDITORES le indicará que así lo haga. CERNE AUDITORES no iniciará el tratamiento de la queja hasta que el remitente de la misma haya confirmado que ha informado a la empresa objeto de la queja.

La Dirección Técnica decidirá en consecuencia la admisión de la queja. La Dirección Técnica se dirigirá a la empresa certificada para que le sea remitida la información correspondiente sobre el tratamiento de la queja que haya realizado.

La Dirección Técnica comprobará si esta información contiene, como mínimo, los siguientes datos: Identificación de la queja, investigación realizada para determinar sus causas, decisiones adoptadas (incluida la procedencia de la misma), tratamiento definido de la queja, acciones determinadas y realizadas para su resolución y acciones correctivas y/o preventivas para evitar su repetición.

Con esta información, la Dirección Técnica comprobará la idoneidad del tratamiento y si éste ha sido realizado de acuerdo al sistema de gestión de la empresa certificada.

En los casos en que la Dirección Técnica así lo decida, CERNE AUDITORES podrá realizar una comprobación "in situ" en las instalaciones de la empresa certificada para comprobar el proceso de gestión de la queja.

La Dirección Técnica, una vez analizados los datos, decidirá si el sistema de gestión continúa siendo eficaz y si sigue siendo conforme con la norma de referencia.

La Dirección Técnica informará a la empresa certificada y, en su caso, al reclamante, sobre los resultados obtenidos del tratamiento de la queja.

En el caso de que los resultados del tratamiento pongan en evidencia un fallo en la conformidad del sistema de gestión, o no ha sido eficaz en lograr los objetivos previstos, la Dirección Técnica tomará una o varias de las siguientes medidas: comunicación a la empresa sobre las consecuencias a que pueden dar lugar estos fallos, aumento de la frecuencia y/o de la duración de las auditorías y aplicación de medidas sobre la permanencia de la certificación, su suspensión, su retirada o la modificación en sus términos o alcance.

La Dirección Técnica informará al equipo auditor para que en la siguiente auditoría de seguimiento compruebe el tratamiento realizado a la queja y si las acciones tomadas han sido eficaces.

CERNE AUDITORES incluirá en los asuntos a tratar por el Comité de Partes la información relevante sobre las quejas tratadas. Los miembros del Comité de Partes dispondrán de toda la información sobre las mismas.

CERNE AUDITORES hará público el sistema de tratamiento de las quejas.

CERNE AUDITORES determinará, de acuerdo con la empresa certificada y el reclamante, si se hace pública la información de la queja, y los términos de dicha publicidad.

En todos los casos deben cumplirse los requisitos sobre confidencialidad establecidos.

4.2. Apelaciones.

PG-110	GESTIÓN DE APELACIONES Y QUEJAS	
Rev.3: Marzo 2012		
Página 4 de 5		

En las decisiones sobre el tratamiento de la apelación no intervendrán personal que esté involucrado en el objeto de la apelación. CERNE AUDITORES hará público el sistema de tratamiento de las apelaciones.

En todos los casos deben cumplirse los requisitos sobre confidencialidad establecidos.

CERNE AUDITORES informará al cliente que, en ningún caso, la presentación de una apelación puede ser objeto de cualquier acción discriminatoria, gravosa o perjudicial contra la empresa que la ha emitido.

Primera instancia. Dirección Técnica. Pueden ser durante o después de las auditorias. Si es durante la auditoria el cliente debe advertir al Auditor Jefe de la **apelación**, este está obligado a hacerla constar en su informe de Auditoria (de forma que el cliente entienda que expresa **fielmente** su **apelación**).

La Dirección Técnica procederá a su tratamiento **siguiendo las indicaciones del proceso de tratamiento de quejas** de acuerdo a lo indicado en el punto Tratamiento de Quejas y reclamaciones de este procedimiento.

La Dirección Técnica dispone de un plazo de quince (15) días hábiles para contestar la apelación, lo que hará por escrito.

En caso de que el cliente no aceptara la decisión del Director Técnico, se pasaría a la **segunda instancia**.

Segunda instancia, Comité de Partes. El cliente podrá reclamar ante el Comité de Partes cualquier decisión tomada por la Dirección Técnica en la instancia anterior. En estos casos debe presentar sus alegaciones por escrito al Comité de Partes de CERNE AUDITORES. Este estudiará la **alegación** en la siguiente reunión ordinaria salvo que sea de tal gravedad que fuera necesario convocar una reunión extraordinaria (a criterio de la Dirección).

- Si lo desea, el cliente, puede presentar el caso con alegaciones directamente al Comité y estar presente (el o un representante) en la reunión en la que se analice, pudiendo intervenir directamente en la exposición de su reclamación.
- La Dirección actuará representando la decisión de CERNE AUDITORES (si fuera parte interesada puede ser sustituido por un auditor jefe).
- El Comité de Partes fallará por mayoría simple.
- El Comité de Partes presentará el fallo por escrito y se lo comunicará al cliente.
- Esta instancia agota la vía interna y por tanto contra las decisiones del Comité de Partes no cabe recurso (sin perjuicio de lo que puedan decidir los estamentos superiores a CERNE AUDITORES como ENAC o Tribunales).

CERNE AUDITORES, en cualquier caso, al finalizar el proceso, informará al cliente por escrito sobre el tratamiento dado a la apelación y sus resultados.

La Dirección Técnica comunicará al apelante formalmente cuando ha finalizado el proceso de tratamiento de la apelación

Las decisiones sobre el tratamiento de la apelación no pueden estar realizadas por personal que esté involucrado en el objeto de la queja

5. REGISTROS

Se consideran registros a los efectos de este procedimiento

PG-110	GESTIÓN DE APELACIONES Y QUEJAS	
Rev.3: Marzo 2012		
Página 5 de 5		

- *RPG-110-01, Hojas de quejas y Apelaciones*
- *RPG 104-01, Parte de No-Conformidad, Acción Correctora y Preventiva.*