

**QUEJAS, APELACIONES,
RECUSOS Y LITIGIOS
PA-12**

1 OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN.

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

2 ALCANCE.

El presente procedimiento contempla desde la recepción de los comentarios del cliente, hasta su tratamiento y conclusión.

3 DOCUMENTACIÓN APLICABLE Y DE REFERENCIA.

- Manual de Gestión de ACCM
- UNE-EN ISO/IEC 17065:2012 y UNE-EN ISO/IEC 17021-1:2015.

4 DECLARACIÓN.

4.1 ACCM es responsable de todas las decisiones tomadas a todos los niveles del proceso de tratamiento de las quejas o apelaciones.

4.2 La presentación, investigación, y la decisión relativa a las quejas o apelaciones no dará lugar a acciones discriminatorias contra quien presenta la apelación.

4.3 La decisión que se va a comunicar al reclamante lo hará, o revisará y aprobará una o más personas que no hayan estado involucradas previamente en el objeto de la queja o apelación.

4.4 Toda la información obtenida y generada por la recepción, evaluación y decisión sobre una queja o apelación está sujeto a los requisitos de confidencialidad

5 ACTIVIDADES.

5.1 Quejas y reclamaciones:

Una vez recibida una queja ACCM procederá a verificar si la queja se refiere a las actividades de certificación o si concierne a un cliente certificado.

5.2 Recepción de queja.

La queja puede presentarse de forma oral o escrita. En caso de que la queja sea oral, el personal que la reciba la registrara en el formato de No Conforme adjuntando la máxima información y se lo comunicará a calidad para que inicie las investigaciones oportunas a fin de recabar el máximo de información posible y facilitar por tanto su mejor tratamiento. En la medida de lo posible, el responsable de calidad intentará que la queja se realice por escrito.

Con frecuencia los promoventes al entregar algún escrito de insatisfacción, se refiere a este con el término de “Reclamación”, “Inconformidad”, o “Queja”, por lo que ACCM se reserva el derecho de clasificar el mismo dentro de las categorías que ha establecido (queja, apelación), a efecto de darle el mejor trato y solución.

5.3 Atención a la queja y su seguimiento y cierre.

El Responsable de calidad sigue las actividades descritas en el PA-07 “Procedimiento para el control de las acciones correctivas y preventivas”, asimismo, notifica al Director Ejecutivo –siempre que no esté involucrado en la referida queja- para que conteste por escrito la queja del cliente, una vez que la identificación de la causa raíz del problema se ha determinado y se tienen las acciones que se van a realizar para evitar su recurrencia y en su caso para reparar el daño provocado al cliente, el análisis y propuesta de acción deben de realizarse dentro de los 10 días hábiles posteriores a la recepción de la queja, indistintamente que esta sea oral o escrita.

La respuesta por escrito es obligatoria tanto si se considera que la queja está justificada como si no lo está y será, en todos los casos, un elemento de entrada en la Revisión por la Dirección y en las reuniones del Comité de Partes.

En cualquier caso la dirección de ACCM mantendrá informado al reclamante de los avances y resultado.

Como se refiere en este apartado el responsable, en primera instancia, del tratamiento de la queja será el Director Ejecutivo. En caso de que el mismo está involucrado, será responsabilidad de la siguiente persona en la escala jerárquica de la organización.

Deberá facilitarse una respuesta en un período máximo de diez (10) días laborables a contar desde la fecha de recepción de la reclamación. Deberá emitirse una carta a modo de acuse de recibo de la reclamación en un plazo máximo de cinco (5) días laborables. Deberá facilitarse una carta de respuesta tras haber llevado a cabo un proceso exhaustivo de investigación relativo a la solución de la reclamación.

5.4 Quejas a clientes certificados.

En caso de que la queja sea relativa a un cliente certificado por ACCM, el Director Ejecutivo iniciará una investigación antes de dar curso a la misma.

Para que una queja referida a un cliente certificado pueda ser iniciada se verificará previamente:

- Que el cliente cuenta con un certificado en vigor
- Que la queja se enmarca dentro del alcance certificado incluido el sitio
- Que el reclamante ha presentado previamente la queja al cliente certificado y que se han agotado todas las vías establecidas.

En caso de que no se cumpla alguno de estos requisitos, se comunicará al reclamante que no se podrá iniciar ningún proceso de investigación de la referida queja.

Una vez verificado que ACCM está en condiciones de iniciar la investigación de la queja, se solicitará al denunciante que aporte toda la información necesaria, incluidas las comunicaciones al cliente certificado, para realizar un estudio previo y planificar el plan de trabajo.

El Director ejecutivo notificará por escrito al cliente certificado la recepción de la queja y solicitará las actuaciones realizadas por su organización para el tratamiento de la queja en cuestión.

Una vez recibida toda la información, tanto de demandante como de cliente, el Director Ejecutivo procederá al estudio de la misma. En esta fase se podrá solicitar ampliación de información al cliente y al demandante.

Si como resultado del estudio, se concluye que el cliente certificado ha actuado correctamente o que no ha lugar la queja, se le comunicará al demandante por escrito y con evidencia de recepción.

En el estudio de la queja y si existen dudas razonables que pongan en cuestión la eficacia del sistema de gestión certificado, ACCM arbitrará las acciones que estime oportunas, como estudio del expediente de cliente, solicitud de no

conformidades, u otras medidas que podrán incluir la realización de una auditoría a corto plazo en las instalaciones del cliente certificado.

En cualquier caso, y una vez tomada una decisión, ACCM notificará por escrito y de forma fehaciente al reclamante la finalización del proceso para el tratamiento de la queja.

La dirección de ACCM determinará, 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.

Todas las decisiones serán comunicadas a cliente y demandante en el plazo máximo de tres días laborables desde la toma de decisión.

5.5 Apelaciones que afectan a certificaciones.

Cualquier cliente de ACCM durante el proceso de certificación está en su derecho a presentar una apelación relativa a las decisiones tomadas respecto a su expediente.

La apelación deberá presentarse por escrito. Desde ese momento, el Director de Calidad dispondrá de un plazo máximo de cinco (5) días laborables para emitir una carta a modo de acuse de recibo de la apelación.

Una vez recibida la apelación, la dirección de ACCM creará un comité ad hoc, donde participe personal técnico no involucrado en el proceso de certificación del cliente apelante.

El referido comité será el responsable de reunir toda la información necesaria para la toma de decisión que será tomada por mayoría simple y comunicada y justificada al cliente por escrito y con acuse de recibido, en el plazo máximo de tres días desde la toma de decisión y que en cualquier caso, sin sobrepasar los diez (10) días hábiles desde su recepción.

Esta decisión no agota las vías internas. En caso de que el cliente no este conforme con la referida decisión podrá solicitar el amparo del Comité de Partes. En estos casos, deberá presentar por escrito sus alegaciones al referido Comité. Las decisiones del Comité (ratificar o solicitar que se vuelva a revisar la apelación por otro personal distinto), serán comunicadas por escrito, son vinculantes para ACCM y agotan la vía interna de la apelación.

5.6 Otras consideraciones.

Todas las quejas y apelaciones que respondan a una mala actuación por parte de ACCM, por serán tratadas siempre como una no conformidad, lo que implica el estudio de apelaciones o quejas similares previas, seguimiento de todas las correcciones y de las acciones correctivas.

Tanto si se considera que la apelación está justificada o no, será un elemento de entrada en la Revisión por la Dirección y en las reuniones del Comité de Partes.

5.7 Sanciones

Las únicas sanciones que puede interponer ACCM¹ son el apercibimiento de suspensión, la suspensión y la retirada de la certificación con la consiguiente dejación de uso de la marca de certificación (logotipo) y del certificado, durante un tiempo (suspensión) o de forma definitiva.

Las sanciones y su sistema de aplicación así como su categorización y causas para su aplicación están descritas en el PA-03 “Decisión de la certificación y criterios del certificador”.

6 INSTRUCCIONES, ANEXOS Y FORMATOS

CLAVE	NOMBRE
No aplica	No aplica

¹ Sin perjuicio de las medidas legales oportunas que en cualquier caso ACCM pudiera tomar en casos que exceden su posibilidad de actuación y su jurisdicción