

# PC-201 DE LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES. RECURSOS Y LITIGIOS.

## ÍNDICE

1	OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN .....	2
2	ALCANCE .....	2
3	DEFINICIONES .....	2
4	SISTEMÁTICA .....	2
4.1	Quejas y reclamaciones: .....	2
4.2	Quejas y reclamaciones que no afectan a certificaciones. ....	2
4.3	Quejas y reclamaciones que afectan a certificaciones. ....	2
4.4	Recursos contra decisiones de certificación.....	3
4.5	Sanciones.....	4

PC-201 "de las Quejas y Reclamaciones, Recursos y Litigios" rev.3.1, Septiembre de 2002  
 ACCM posee en propiedad el original de este documento. Las copias que de este documento se suministren tienen carácter confidencial y no podrán ser utilizadas para fines diferentes a aquellos para los cuales son facilitadas, Está permitida y recomendada su reproducción y difusión.



Aprobado Por:   
 Fecha: 15/09/2002

## 1 OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

- a. El objeto de este procedimiento es definir el tratamiento que ACCM debe dar a las quejas y reclamaciones 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

- a. Este procedimiento es de aplicación a todo el personal de ACCM y a todas sus actividades

## 3 DEFINICIONES

- a. **Queja:** Cualquier intervención del cliente en la que expone la insatisfacción de sus necesidades.
- b. **Reclamación:** Cualquier queja en la que además de expresar su insatisfacción el cliente exige una intervención (devolución, reparación o compensación ya sea económica o de otro tipo) de la organización para satisfacer sus necesidades.
- c. **Litigio**<sup>1</sup>: Procedimiento por el cual el cliente expresa una reclamación y espera que un estamento independiente del hecho reclamado exprese su opinión en forma de fallo.
- d. **Recurso:** Acción que se concede al interesado en un litigio para reclamar contra las resoluciones dictadas por el estamento anterior<sup>2</sup>.

## 4 SISTEMÁTICA

### 4.1 Quejas y reclamaciones:

- a. Todas las quejas o reclamaciones presentadas por clientes se considerarán no conformidades (salvo lo dispuesto en el punto 5.1.2) y serán tratadas como tales por tanto se registrarán en el formato DOC-403-01 "Parte de acción correctora y acción reparadora".
- b. Vamos a distinguir entre dos tipos de quejas y reclamaciones de los clientes:
  - Aquellas que se refieren a actuaciones de ACCM o de sus representantes, equipos de auditores u órganos de decisión que puedan afectar la resolución de una certificación
  - El resto
- c. Todas las quejas y reclamaciones de los clientes deberán ser contestadas por escrito por el Director Ejecutivo y se archivara la contestación en el archivo de quejas y reclamaciones.
- d. En la contestación deberá figurar, al menos, los siguientes datos:
  - Num. de expediente (nº de cliente).
  - Fecha.
  - Persona de contacto.
  - Queja o reclamación.
  - Resolución del Dr. Ejecutivo.

### 4.2 Quejas y reclamaciones que no afectan a certificaciones.

- a. Como para toda No conformidad el Director Ejecutivo deberá investigar las causas de la queja o reclamación y hacerlas constar en el informe correspondiente DOC-403-01 así como reflejara la acción correctora y/o reparadora que sea necesaria para subsanarla.
- b. A partir de esto se seguirá lo reflejado en el procedimiento PC 403 "Acciones para la mejora".

### 4.3 Quejas y reclamaciones que afectan a certificaciones.

- a. Para este tipo de reclamaciones se establecen tres instancias:

<sup>1</sup> Pleito, juicio, disputa, contienda (Dic. de la Real Academia de la Lengua)

<sup>2</sup> Derivado de la definición del diccionario de la Real Academia de la Lengua

- **Primera instancia.** Auditor Jefe. Cada vez que un cliente se encuentre en desacuerdo con una decisión de alguno de los integrantes del equipo auditor debe comunicárselo al Auditor Jefe que tratará de resolverla en el momento. Si se llega a un acuerdo no será necesario registrar esta reclamación en ningún sitio. En caso de no llegar a un acuerdo
- **Segunda instancia.** Certificador. Pueden ser durante o después de las auditorías. Si es durante la auditoría el cliente debe advertir al Auditor Jefe de la reclamación, este está obligado a hacerla constar en su informe de Auditoría (de forma que el cliente entienda que expresa completamente su reclamación) para que la estudie el Certificador, una vez el informe en posesión del Certificador la reproducirá y numerará en un formato DOC-403-01.
  - En caso de llegar posteriormente a la auditoría el Certificador la reflejará en un Formato DOC-403-01.
  - Desde este momento el Certificador dispone de un plazo de quince (15) días hábiles para contestar la reclamación lo que hará por escrito.
  - Si el cliente no acepta la decisión del Certificador.
- **Tercera instancia,** Comité de Partes. El cliente podrá reclamar ante el comité de partes cualquier decisión de las tomadas por el Certificador en la instancia anterior. En estos casos debe presentar sus alegaciones por escrito en carta dirigida al comité de partes de ACCM. Este estudiará la reclamación en la siguiente reunión ordinaria salvo que sea de tal gravedad que fuera necesario convocar una reunión extraordinaria (a criterio del Dr. Ejecutivo).
  - El comité de partes convocará al cliente o su representante a participar en la reunión donde podrá exponer su reclamación (sin límite de tiempo ni intervenciones).
  - El Director Ejecutivo actuará representante de la decisión de ACCM (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 ACCM como ENAC o Tribunales).

#### 4.4 Recursos contra decisiones de certificación<sup>3</sup>

- a. Contra las decisiones del Certificador cabrá recurso ante el Comité de Partes<sup>4</sup>.
- b. Contra los acuerdos de éste último resueltos no cabe recurso<sup>4</sup> ya que agota la vía interna salvo en el caso de decisiones que tome el Comité en primera instancia (suspensiones o retirada de las certificaciones por el Comité en caso de conflicto de interés con Organismos relacionados por ejemplo) en las que cabe recurso de apelación ante el mismo Comité, tras la resolución por parte del Comité de Partes de esta apelación no caben recursos.
- c. Sobre las propuestas de retirada de certificación cabrá recurso ante Comité de Partes.
- d. En todos los casos, los recursos deberán interponerse mediante escrito dirigido al órgano correspondiente en el plazo de un mes desde la recepción del acuerdo que se impugne, acompañándose las alegaciones que se estimen pertinentes y en su caso la proposición de pruebas que se crean oportunas.
- e. El Comité de Partes podrá solicitar del Certificador los informes complementarios que entiendan necesarios.

<sup>3</sup> Ver PC-103 "Condiciones para la concesión de los certificados y Apercebimiento, suspensión y retirada de la certificación, derechos y deberes de las organizaciones certificadas"

<sup>4</sup> como establece punto anterior

#### 4.5 Sanciones

- a. Las únicas sanciones que puede interponer ACCM<sup>5</sup> 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.
- b. Las sanciones y su sistema de aplicación así como su categorización y causas para su aplicación están descritas en el PC-103 "Condiciones para la concesión de los certificados y Apercibimiento, suspensión y retirada de la certificación, derechos y deberes".

PC-201 "de las Quejas y Reclamaciones, Recursos y Litigios" rev.3.1, Septiembre de 2002  
ACCM posee en propiedad el original de este documento. Las copias que de este documento se suministren tienen carácter confidencial y no podrán ser utilizadas para fines diferentes a aquellos para los cuales son facilitadas, Está permitida y recomendada su reproducción y difusión.



Aprobado Por:  
Fecha: 15/09/2002

<sup>5</sup> 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