MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		
G4.01	**TRATAMIENTO DE APELACIONES Y QUEJAS**	**Fecha de redacción: 21/02/2008**
		Anexos: No

HISTÓRICO DE REVISIONES

Revisión	*Cambios*	*Fecha:*
0	Edición inicial del documento	Marzo de 2008
1	Revisión general del documento.	Septiembre de 2013
2	Revisión general del documento. Inclusión de nuevos servicios de certificación	Diciembre de 2014
3	Revisión general del documento para adecuación a los requisitos de la norma ISO/IEC 17021-1	Febrero de 2016

Revisado por:	***Aprobado por:***
Elías Parga	***José Mª Riveira***
Fecha: 19/02/2016	***Fecha: 19/02/2016***

Documento propiedad de AUDELCO
Prohibida su reproducción, difusión y utilización sin autorización expresa de su propietario.
La única documentación en vigor es la copia electrónica. Ninguna reproducción impresa de este documento tiene carácter de copia controlada.

ÍNDICE

ÍNDICE 2
1 OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN 3
2 DEFINICIONES Y ABREVIATURAS 3
3 RESPONSABILIDADES 3
4 REFERENCIAS 3
4.1 Documentos de referencia 3
4.2 Documentos relacionados 4
5 DIAGRAMA DE PROCESO 5
5.1 Proceso de Apelaciones 5
5.2 Proceso de Quejas 6
6 PROCEDIMIENTO 7
6.1 Proceso de apelaciones 7
6.1.1 Recepción, registro y análisis previo 7
6.1.2 Análisis inicial y comunicación 7
6.1.3 Estudio de la apelación 7
6.1.4 Toma de decisión y comunicación 7
6.1.5 Correcciones y acciones correctivas 8
6.1.6 Cierre y registro 8
6.1.7 Independencia, imparcialidad y confidencialidad 8
6.2 Proceso de Quejas 8
6.2.1 Recepción 8
6.2.2 Análisis inicial 9
6.2.3 Tratamiento de quejas sobre clientes certificados 9
6.2.4 Análisis de quejas sobre el proceso 9
6.2.5 Decisión sobre la queja 9
6.2.6 Correcciones y acciones correctivas 10
6.2.7 Cierre y registros de quejas 10
6.2.8 Independencia, imparcialidad y confidencialidad 10
7 REGISTROS Y MODELOS 10
8 ANEXOS 10

1 OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

Establecer el proceso y el procedimiento de actuación de AUDELCO para la gestión de **Apelaciones y Quejas** relacionadas con los procesos de auditoría y certificación de Sistemas de Gestión de acuerdo con los requisitos de la norma de referencia de certificación aplicable en cada caso.

El proceso incluye las actividades de recepción, registro, validación, análisis, toma de decisiones y comunicación a la organización que presenta la Apelación o la Queja.

2 DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

- **SG**: Sistema de Gestión.
- **Evaluación de la conformidad**: Demostración de que se cumplen los requisitos especificados relativos a un producto, proceso, sistema, persona u organismo.
- **Apelación**: Solicitud del proveedor del objeto de evaluación de la conformidad al organismo de evaluación de la conformidad o al organismo de acreditación, de reconsiderar la decisión que tomó en relación con dicho objeto.
- **Queja**: Expresión de insatisfacción, diferente de la apelación, presentada por una persona u organización a un organismo de evaluación de la conformidad o a un organismo de acreditación, relacionada con las actividades de dicho organismo, para la que se espera una respuesta.
- **DA**: Dirección de Auditoría
- **DC**: Dirección de Certificación

3 RESPONSABILIDADES

Las responsabilidades relativas a las diferentes actividades objeto del presente proceso son las que se incluyen en los apartados 5, Diagrama del proceso y 6, Descripción del procedimiento.

4 REFERENCIAS

4.1 Documentos de referencia

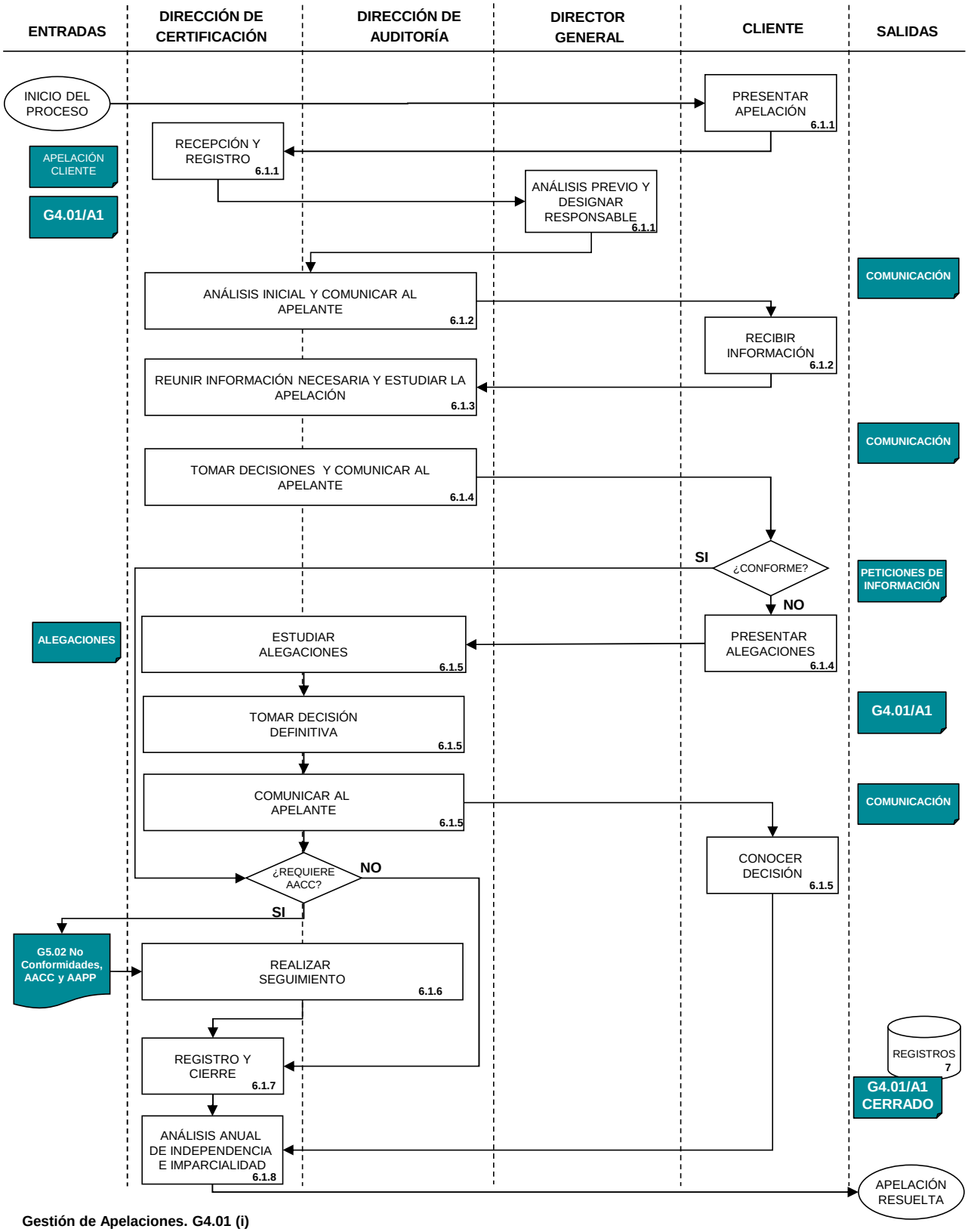
- Manual de Gestión, Capítulos 6 Relaciones con los clientes y 7 Prestación de los servicios.
- UNE-EN ISO/IEC 17021-1 Requisitos para los organismos que realizan la auditoría y la certificación de sistemas de gestión. Parte 1: Requisitos.
- CGA-ENAC-CSG Criterios Generales de Acreditación de Entidades que llevan a cabo la Certificación de Sistema de Gestión según la norma UNE-EN ISO/IEC 17021-1.
- CEA-ENAC-12 Certificación de Sistemas de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo. Criterios Específicos de Acreditación.
- CEA-ENAC-16 Certificación de Sistemas de Gestión de la Calidad y Ambiental. Criterios Específicos de Acreditación.
- T2.01 Procedimiento general de certificación de sistemas de gestión.

4.2 Documentos relacionados

- T3.02 Realización de auditorías
- T3.03 Certificación, mantenimiento y renovación.
- G2.01 Control de los registros

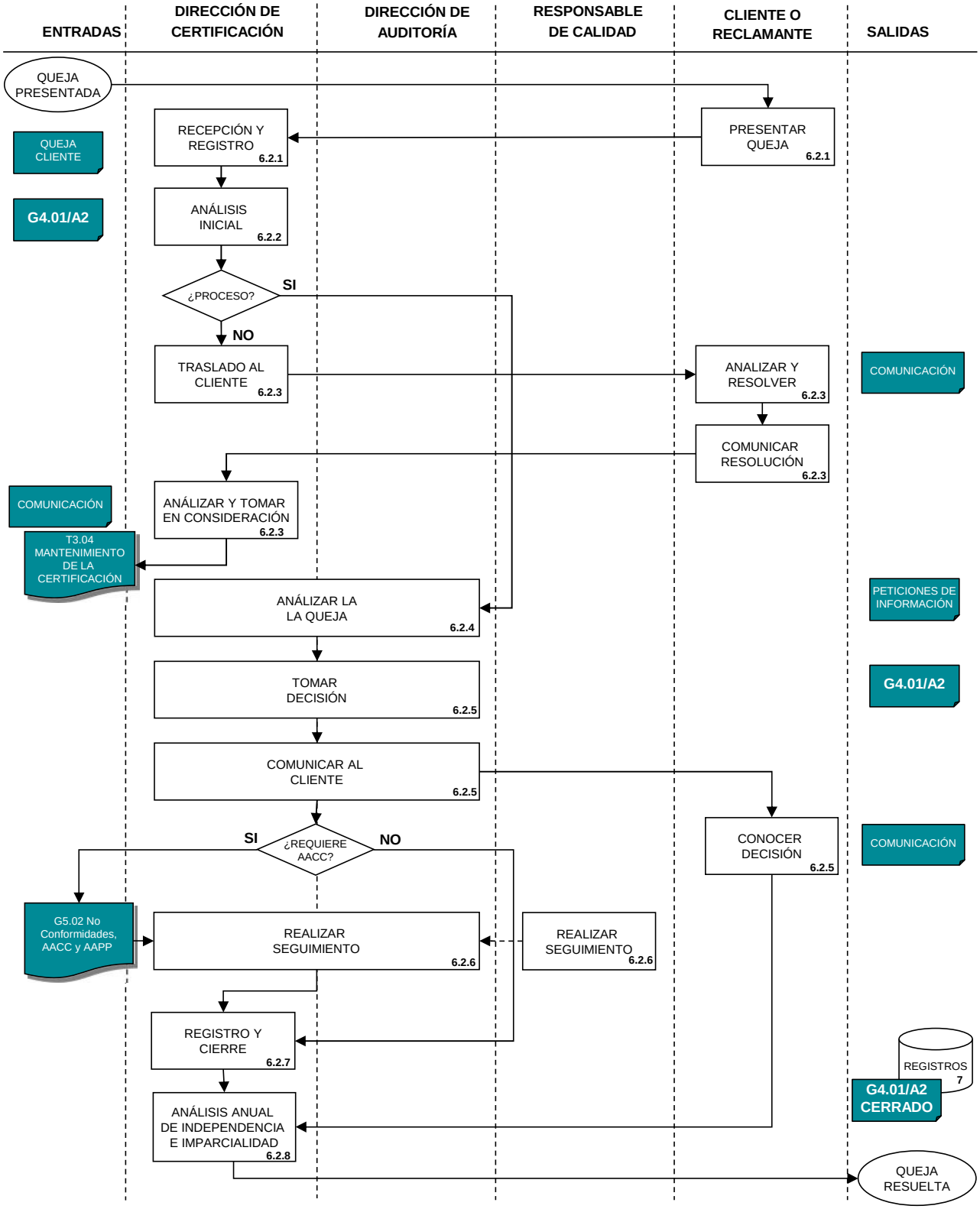
5 DIAGRAMA DE PROCESO

5.1 Proceso de Apelaciones



Gestión de Apelaciones. G4.01 (i)

5.2 Proceso de Quejas



Gestión de Quejas. G4.01 (ii)

6 PROCEDIMIENTO

6.1 Proceso de apelaciones

Se consideran apelaciones aquellas presentadas ante la Dirección de Certificación de AUDELCO por empresas solicitantes de la certificación o por empresas certificadas contra decisiones en materia de certificación, a saber:

- Decisiones denegatorias de la concesión de la certificación en procesos iniciales
- Decisiones sobre cancelación temporal o definitiva de certificados tras las actividades de evaluación periódicas a empresas certificadas
- Decisiones sancionadoras por incumplimiento por parte de las empresas certificadas de las obligaciones derivadas de su condición de certificadas

Las Apelaciones de las Entidades, Personas o Grupos relacionados con el Proceso de Certificación serán tratadas por AUDELCO con total independencia del proceso de auditoría y certificación y, por lo tanto, preservando el principio de independencia y garantizando la ausencia de situaciones discriminatorias contra el apelante.

6.1.1 Recepción, registro y análisis previo

Una Apelación relativa al proceso de certificación deberá ser presentada por escrito, debidamente justificada, ante la Dirección de Certificación de AUDELCO.

A la recepción de la apelación la DC la registrará en el formato G4.01/A1.M, cumplimentando todos los datos necesarios para la correcta identificación de la organización que la presenta así como los motivos de la apelación y adjuntando, en su caso, la documentación necesaria. Seguidamente, el expediente de apelación será remitido al Director General con objeto de que, tras un análisis previo, designe a la persona o equipo responsable del tratamiento de la apelación asegurando que se preserve la total independencia en el proceso de gestión de la misma.

6.1.2 Análisis inicial y comunicación

El responsable designado realizará un análisis inicial de la apelación presentada y comunicará al apelante el acuse de recibo de la apelación, la puesta en marcha del proceso de tratamiento y su grado de avance.

6.1.3 Estudio de la apelación

El responsable estudiará la apelación teniendo en cuenta la documentación existente y aquella otra complementaria que pudiera precisar de la organización de AUDELCO o del propio apelante para el adecuado tratamiento del caso. Reunirá y verificará toda la información necesaria para poder validar adecuadamente la apelación.

En el caso de que existiera, estudiará asimismo la información disponible acerca de apelaciones similares previas. En caso necesario, podrá requerir la presencia del apelante con objeto de oír sus argumentos.

6.1.4 Toma de decisión y comunicación

Tras el análisis de la apelación el responsable tomará una decisión y la comunicará al apelante que, en caso de desacuerdo, podrá presentar alegaciones.

En el caso de que el apelante presente alegaciones a la decisión, el responsable las estudiará y tomará una decisión definitiva que será comunicada formalmente por AUDELCO al apelante.

6.1.5 Correcciones y acciones correctivas

Las apelaciones que se demuestren producto de actuaciones no conformes por parte de AUDELCO serán tratadas en la organización de acuerdo con el procedimiento G5.02 “Gestión de no conformidades, AACC y AAPP con objeto de eliminar las causas que provocaron tal situación no conforme.

El responsable del tratamiento de la apelación realizará un seguimiento de las acciones establecidas para comprobar su efectividad. A través de las auditorías internas, el RQ llevará a cabo un seguimiento de las apelaciones tramitadas y de las posibles acciones correctivas o preventivas que se pudieran haber establecido.

6.1.6 Cierre y registro

La DC procederá al cierre de la apelación una vez que se haya resuelto la misma incluidas las posibles alegaciones por parte del cliente, es decir, una vez tomada la decisión final de AUDELCO sobre la apelación. Solamente quedará pendiente el cierre internamente en el caso de que se hubiesen tomado acciones correctivas por parte de AUDELCO y se haya comprobado la efectividad de las mismas.

AUDELCO mantendrá registros completos de las apelaciones presentadas por los clientes certificados de acuerdo con el procedimiento aprobado.

6.1.7 Independencia, imparcialidad y confidencialidad

Todas las apelaciones presentadas ante AUDELCO y tratadas de acuerdo con este procedimiento serán analizadas al menos una vez al año en el Comité de Partes con objeto de asegurar la total independencia e imparcialidad del proceso.

Asimismo, toda la información relativa a cualquier posible apelación será tratada con total confidencialidad de acuerdo con las políticas de AUDELCO.

6.2 Proceso de Quejas

Cualquier organización, persona o parte interesada en el proceso de certificación, podrá presentar una queja ante AUDELCO en el caso de insatisfacción con el servicio prestado durante el proceso de certificación. Asimismo, cualquier parte interesada podrá remitir a AUDELCO quejas relativas a clientes cuyo SG haya sido certificado por AUDELCO.

6.2.1 Recepción

Una Queja podrá ser presentada ante AUDELCO por cualquier medio, ya sea escrito o verbal.

Sea cual sea el medio de presentación, a la recepción de la queja la DC la registrará en el formato G4.01/A2.M, cumplimentando todos los datos necesarios para la correcta identificación de la organización que la presenta así como los motivos de la queja y adjuntando, en su caso, la documentación presentada.

6.2.2 Análisis inicial

La DC realizará un análisis inicial de la queja presentada y la clasificará en función de su naturaleza:

1. Si la queja es relativa a la insatisfacción de una parte interesada en el SG de un cliente Certificado por AUDELCO, o

2. Si la queja se refiere a insatisfacción sobre el proceso de Certificación realizado por AUDELCO.

6.2.3 Tratamiento de quejas sobre clientes certificados

Cualquier queja que provenga del usuario final y que haga referencia a su falta de satisfacción con las actividades desarrolladas por el cliente certificado será tratada puntualmente por AUDELCO.

El tratamiento de la queja se llevará a cabo por parte de la DC de acuerdo a lo establecido en el Anexo III del CGA-ENAC-CSG de ENAC. El proceso incluye:

1) Análisis de la queja, para determinar si es posible gestionarla.

2) Investigación específica de los hechos en relación con la conformidad con los requisitos de la norma de referencia.

3) Investigación del comportamiento de la organización certificada, tanto respecto al tratamiento de la queja, como en las actividades que dieron lugar a la queja, para comprobar si es conforme con el sistema de gestión certificado.

4) Puesta en conocimiento de la organización certificada, y en su caso del reclamante, del resultado de la investigación. Seguimiento específico del estado de cierre de las no conformidades derivadas de la investigación así como de la eficacia continuada de las acciones tomadas al respecto.

5) Información al Comité de Partes de las quejas recibidas y de las acciones más relevantes tomadas por AUDELCO, así como de que tiene a su disposición toda la información necesaria respecto a las quejas concretas.

AUDELCO mantendrá registros completos de las quejas presentadas en relación con los productos o servicios de los clientes certificados.

6.2.4 Análisis de quejas sobre el proceso

El DC procederá a la investigación y análisis de todas las quejas recibidas que se refieran a un proceso de certificación salvo en el caso en el que hubiera intervenido personalmente en el trabajo objeto de la queja. En este caso dará traslado de la queja al DA para que proceda a su tramitación, análisis y respuesta pertinentes. Una vez recopilada toda la información necesaria, el DC o DA analizará las causas y determinará si la queja es pertinente o no.

6.2.5 Decisión sobre la queja

En el caso de que la queja sea pertinente, el DC o DA establecerá la resolución a adoptar por parte de AUDELCO que requerirá en cualquier caso una contestación al cliente acerca de la solución adoptada para resolver la queja.

6.2.6 Correcciones y acciones correctivas

En el caso de que en el tratamiento de una queja se demuestre que ha sido originada por actuaciones no conformes por parte de AUDELCO, la DC o DA, según corresponda deberá actuar de acuerdo con el procedimiento G5.02 “Gestión de no conformidades, AACC y AAPP con objeto de eliminar las causas que provocaron tal situación no conforme. A través de las auditorías interna, el RQ realizará un seguimiento de las acciones establecidas para comprobar su efectividad y proceder a su cierre.

6.2.7 Cierre y registros de quejas

La DC procederá al cierre de la queja una vez que se haya resuelto la misma. Solamente quedará pendiente el cierre internamente en el caso de que se hubiesen tomado acciones correctivas por parte de AUDELCO y se haya comprobado la efectividad de las mismas.

AUDELCO mantendrá registros completos de las quejas presentadas por los clientes certificados de acuerdo con el procedimiento aprobado.

6.2.8 Independencia, imparcialidad y confidencialidad

Todas las quejas presentadas ante AUDELCO y tratadas de acuerdo con este procedimiento serán analizadas al menos una vez al año en el Comité de Partes, con objeto de asegurar la total independencia e imparcialidad del proceso.

Asimismo, toda la información relativa a cualquier posible queja será tratada con total confidencialidad de acuerdo con las políticas de AUDELCO.

7 REGISTROS Y MODELOS

Como consecuencia de la aplicación de este procedimiento se elaborarán y mantendrán los siguientes registros:

CODIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	RESPONSABLE ARCHIVO	SOPORTE	TIEMPO ARCHIVO	DESTINO FINAL
G4.01/A1.M	Registro y expediente de Apelación	Administración	Electrónico/papel	6 años	Histórico
G4.01/A2.M	Registro y expediente de Queja	Administración	Electrónico/papel	6 años	Histórico

8 ANEXOS

- No se requieren