

TRATAMIENTO DE LAS APELACIONES Y DE LAS QUEJAS

Índice del contenido

1. Finalidad y sector de aplicación
2. Definiciones y acrónimos
3. Responsabilidad
4. Modos operativos
5. Anotaciones
6. Referencias internas y externas

9				
8				
7				
6	10/01/25	ISO/IEC 27006-1:2024	RSQ	AU
5	28/09/18	EN ISO 19011:2018	RSQ	AU
4	8/03/18	Finalidad y sector	RSQ	AU
3	26/01/18	quejas	RSQ	AU
2	31/10/17	Apelaciones y quejas	RSQ	AU
1	19/09/17	9001:2015	RSQ	AU
0	30/11/15	ISMS	RSQ	AU
Rev.	Fecha	Tipo modificación	Comprobado por (nombre y firma)	Aprobado por (nombre y firma)

TRATAMIENTO DE LAS APELACIONES Y DE LAS QUEJAS

1. Finalidad y sector de aplicación

La finalidad del presente procedimiento es definir los modos y las responsabilidades para tratar las apelaciones y las quejas que pudieran ser presentados por las organizaciones clientes y por otras partes debido a insatisfacción con respecto a la labor y al servicio brindado a ellos por la SMC Slovensko a.s. en sus actividades de evaluación y certificación de los sistemas de gestión y en otros sectores de aplicación, o de la una entidad certificada por la cual se espera respuesta .

2. Definiciones y acrónimos

A fin del presente procedimiento se aplican las definiciones contenidas en las normas ISO 9000:2015 y ISO 19011:2018.

Acrónimos:

DT: Dirección Técnica Certificaciones

RSQ: Responsable Sistema Calidad

AU: Administrador Único

NC: No Conformidad

AC: Acciones Correctivas

3. Responsabilidad

RSQ es responsable de la redacción y comprobación del presente procedimiento y de su distribución.

AU es responsable de la aprobación del presente procedimiento.

TRATAMIENTO DE LAS APELACIONES Y DE LAS QUEJAS

Las otras responsabilidades están definidas en el texto del presente procedimiento y en el de los procedimientos a los que aquí se hace referencia como referencias internas.

4. Modos Operativos

Son:

- *Apelaciones*, las apelaciones formales de cualquier parte interesada a la autoridad competente de la SMC Slovensko a.s. de examinar una determinada situación para obtener la modificación o la anulación de una disposición. (por ejemplo algo relacionado a una queja o a una decision de certificacion)
- *Quejas*, las manifestaciones de insatisfacción de parte del sujeto certificado o certificando respecto al servicio recibido (por ejemplo relaciones contractuales, retrasos en el cumplimiento de las varias fases del proceso de certificación, conductas consideradas incorrectas de parte del auditor o del personal SMC Slovensko a.s.) o de parte de cualquier parte o insatisfacción de terceros en respecto a servicios o productos de una entidad certificada;

Quejas

Cada organización que utiliza los servicios de certificación de la SMC Slovensko a.s. u otras partes tiene derecho a presentar quejas respecto a las conductas o a la labor de la SMC Slovensko a.s. que proveerá a dar confirmación escrita del recibo de los mismos.

TRATAMIENTO DE LAS APELACIONES Y DE LAS QUEJAS

SMC Slovensko a.s. que recibe la queja es responsable de todas las decisiones tomadas a todos los niveles del proceso para el tratamiento de las quejas.

La presentación, la investigación y la decisión relativa a las quejas no da lugar a acciones discriminatorias contra quien presenta la queja.

A partir de la recepción de una queja, la SMC Slovensko confirma si la queja se refiere a actividades de certificación de las que es responsable, y en caso afirmativo, la trata. Si la queja concierne un cliente certificado, al examinar la queja se considera la eficacia del sistema de gestión certificado.

La SMC Slovensko a.s. remite toda queja válida relativa a un cliente certificado a dicho cliente en un plazo oportuno.

El proceso de gestión de las quejas está sujeto a los requisitos de confidencialidad, en la medida en que esté asociada al reclamante y al objeto de la queja.

Las quejas pueden ser enviadas por email o por correo escribiendo:

- Nombre y dirección de quien se queja
- El correo electrónico
- La causa de la queja

Las Quejas están examinadas por el AU que encargará una persona de lo staff que no está involucrada en la queja. La SMC Slovensko a.s. acusa recibo de la queja entre 7 días laboral y proporciona al reclamante los informes de avance y el resultado entre 45 días laboral. El resultado final será comunicado por correo electrónico o por carta certificada.

La SMC Slovensko reúne y verifica toda la información necesaria para validar la queja.

TRATAMIENTO DE LAS APELACIONES Y DE LAS QUEJAS

Cuando se recibe una queja, esta está analizada y verificada y se toman todas las correcciones y las acciones correctivas apropiadas.

Las quejas y las relativas AC están registradas según la PQ 05 y guardadas durante por lo menos 5 años por el RSQ.

SMC Slovensko determina, junto con el cliente certificado y el reclamante, si tiene que hacer público el tema de la queja y su resolución, y se fuera así, en qué medida.

El reclamante puede hacer una apelacion si la decision sobre una queja no es satisfactoria.

Las reclamaciones de ISMS son un potencial incidente e indican una posible no conformidad

Apelaciones

SMC Slovensko a.s. que recibe la apelación es responsable de todas las decisiones tomadas a todos los niveles del proceso para el tratamiento de las apelaciones. Las personas involucradas con el proceso para el tratamiento de las apelaciones son diferente de las que llevaron a cabo las auditorias y tomaron las decisiones de certificaciones.

La presentación, la investigación y la decisión relativa a las apelaciones no dan lugar a acciones discriminatorias contra quien apela.

SMC Slovensko recibe apelaciones solo con correo formal. La apelación tiene que describir informaciones sobre quien la hace y la causa.

TRATAMIENTO DE LAS APELACIONES Y DE LAS QUEJAS

SMC Slovensko es responsable de reunir y verificar toda la información necesaria para validar la apelación .

La SMC Slovensko a.s. acusa recibo de la apelación entre 7 días laboral y proporciona al apelante los informes de avance y el resultado entre 45 días laboral. El resultado final será comunicado por correo electrónico o por carta certificada.

La decisión que se va a comunicar a quien presenta la apelación he hecha o revisada y aprobada de una persona o más personas que no hayan estado involucradas previamente en el objeto de la apelación.

La SMC Slovensko notifica formalmente al apelante la finalización del proceso para el tratamiento de la apelación

Las apelaciones y las relativas AC están registrados según la PQ 05 y guardados durante por lo menos 5 años por el RSQ.

Los contenciosos consiguientes apelaciones no resueltos siguen los procedimientos legales. El foro competente es lo de Bratislava.

Las sentencias emitidas por los contenciosos están archivadas y guardadas por el RSQ de la SMC Slovensko a.s. junto con las apelaciones que los produjeron.

Todas las anotaciones relativas a apelaciones, quejas y contenciosos están a disposición de los entes de acreditación de parte de la SMC Slovensko a.s.

Comunicaciones

TRATAMIENTO DE LAS APELACIONES Y DE LAS QUEJAS

Comunicaciones, comentarios e informaciones de regreso procedentes por clientes que no se pueden clasificar como apelaciones o quejas y contenciosos serán citados por el personal SMC Slovensko a.s. en el mod. 5.5, analizados por el RSQ y por el AU y valorados por ellos respecto a eventuales acciones por emprender.

Anotaciones

Las anotaciones producidas por la aplicación del presente procedimiento están archivadas según las disposiciones contenidas en ello.

5. Referencias internas y externas

Externas

ISO 17021:2015

ISO/IEC 27006-1:2024

Internas

MQ,PQ 05, Reglamento general de certificación