

ACCM

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 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.

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 17021:2006 "Requisitos para los organismos que realizan la auditoría y la certificación de sistemas de gestión.

4 ACTIVIDADES.

4.1 Quejas y reclamaciones:

Todas las quejas presentadas por clientes se considerarán no conformidades y serán tratadas como tales por tanto se registrarán en el formato de No Conforme.

Entiéndase como queja a la expresión de insatisfacción, diferente a la "apelación", realizada por una persona u organización, con respecto a las actividades de ACCM.

4.2 Recepción de queja.

La queja puede presentarse de forma oral o escrita por el promovente. En caso de que la queja sea oral, el personal que la reciba la registrara en el formato de No Conforme.

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, recursos o litigios), a efecto de darle el mejor trato y solución.

4.3 Atención a la queja

El Representante de ACCM receptor de la queja sigue las actividades descritas en el PA-07 "Procedimiento para el control de las acciones correctivas y preventivas", así mismo notifica al Director Ejecutivo 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.

En caso de que la queja sea relativa a un cliente certificado por ACCM, el Director Ejecutivo y/o el Director Técnico le notifican a éste para que participe en la definición de la causa raíz y solución de la misma en un periodo no mayor de 3 días hábiles a la fecha de recepción de la queja.

En la contestación deberá figurar, al menos, los siguientes datos:

- Num. de expediente del cliente, en el caso de que no se trate de un cliente, identificarlo con el nombre del promovente.
- Fecha.
- Persona de contacto.
- Queja o reclamación.
- Resolución del Director.

EL Director correspondiente se pone en contacto con el cliente, para determinar si se debe hacer público el tema de la queja y su resolución, y si así fuera en qué medida.

4.4 Apelaciones que afectan a certificaciones.

Cuando se presenta una apelación, se establecen dos instancias:

- **Primera instancia.** (Auditor Líder). Cada vez que un cliente se encuentre en desacuerdo con una decisión de alguno de los integrantes del equipo auditor debe comunicárselo al Auditor Líder que tratará de resolverla en el momento. Si se llega a un acuerdo no será necesario registrar esta reclamación en ningún sitio.
- **Segunda instancia.** (Certificador). Pueden ser durante o después de las auditorías. Si es durante la auditoría el cliente debe advertir al Auditor Líder 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.

- En caso de llegar posteriormente a la auditoría el Certificador la reflejará sobre el propio informe de auditoría y le mandara copia del mismo al cliente para su conocimiento.
- Desde este momento el Certificador dispone de un plazo de Diez (10) días hábiles para contestar la reclamación lo que hará por escrito y con acuse de recibido.

En la contestación deberá figurar, al menos, los siguientes datos:

- Num. de expediente del cliente.
- Fecha.
- Persona de contacto.
- Descripción de la Apelación.
- Resolución del Certificador.

4.5 ¿El cliente esta satisfecho con el resultado?

Cuando el cliente esta satisfecho con la respuesta del certificador se da fin al presente procedimiento. En caso de que no este satisfecho se realiza las actividades descritas en el siguiente punto.

4.6 Recursos contra decisiones del Certificador¹

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. En este último caso, el Comité de Partes dispondrá de diez días hábiles, desde que recibe la notificación, para estudiar la reclamación.

- 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 como parte contraria.
- El Comité de Partes fallará por mayoría simple.
- El Comité de Partes presentará el fallo por escrito y 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).

¹ Ver PA-03 "Decisión de la certificación y criterios del certificador"

- En los casos en los que alguno de los Directores pueda ser considerado parte interesada (por haber participado en la auditoría) será sustituido por el Certificador.

Contra las decisiones del Certificador cabrá recurso ante el Comité de Partes².

Contra los acuerdos de éste último resueltos no cabe recurso⁴ 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.

Sobre las propuestas de retirada de certificación cabrá recurso ante Comité de Partes.

En todos los casos, los recursos deberán interponerse mediante escrito dirigido al órgano correspondiente en el plazo de Diez días (10), hábiles 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. El Comité de Partes podrá solicitar del Certificador los informes complementarios que entiendan necesarios.

La interposición de un recurso no tendrá en ningún momento efectos suspensivos respecto del acuerdo recurrido.

4.7 Sanciones

Las únicas sanciones que puede interponer ACCM³ 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".

² como establece punto anterior

³ 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

4.8 Atención a un Litigio.

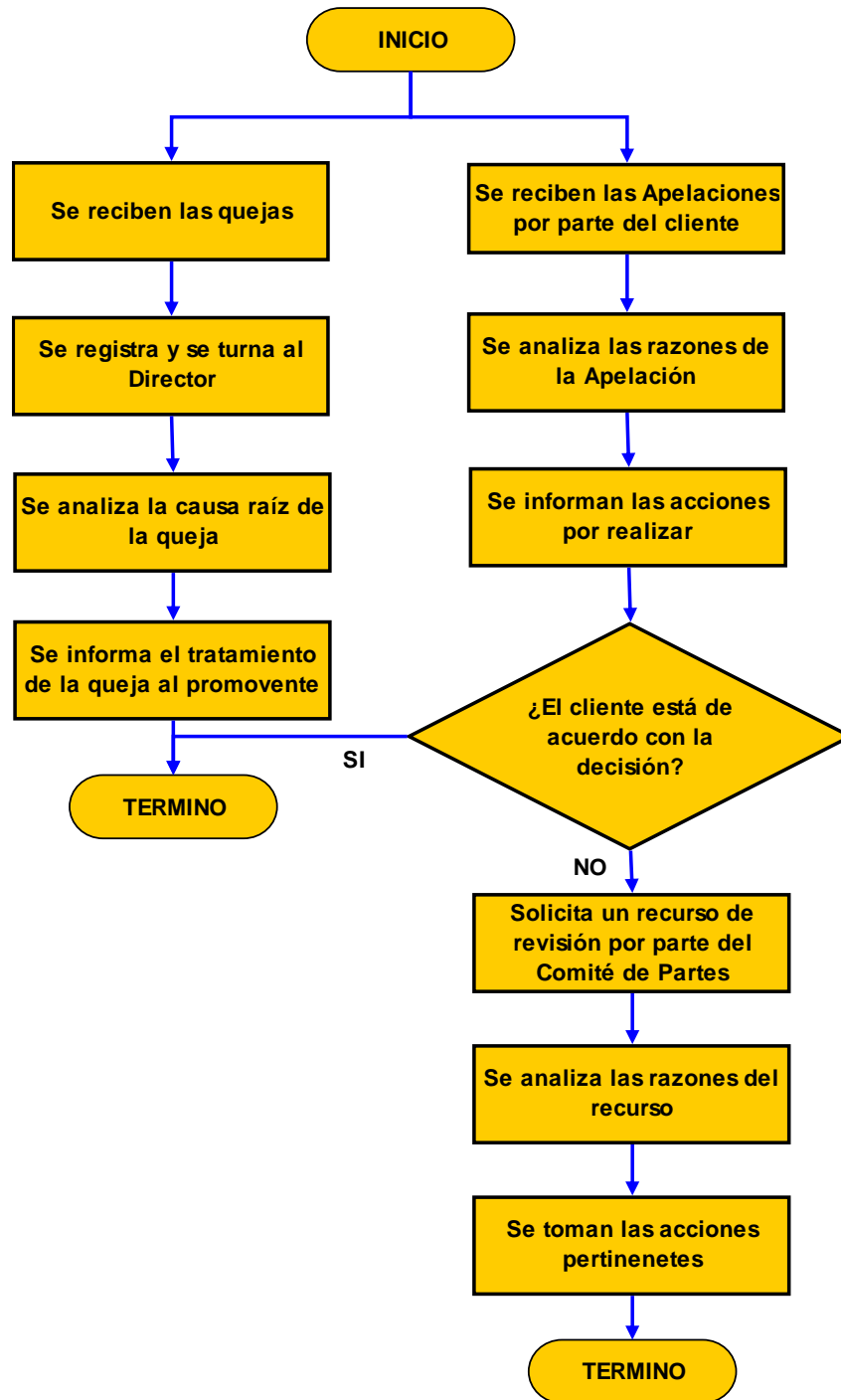
Litigio⁴: Procedimiento por el cual el cliente expresa una reclamación y espera que un estamento independiente del hecho reclamado exprese su opinión en forma de fallo.

Cuando se presenten estos casos el Director Ejecutivo es el responsable de darle seguimiento hasta su resolución.

Dando fin al procedimiento.

⁴ Pleito, juicio, disputa, contienda (Dic. de la Real Academia de la Lengua)

5 DIAGRAMA DE FLUJO.



ACCM

6 INSTRUCCIONES, ANEXOS Y FORMATOS

CLAVE	NOMBRE
No aplica	No aplica