



PROCEDIMIENTO GENERAL
GESTIÓN DE RECLAMACIONES Y NO CONFORMIDADES
P-CTR-PG02 / 220202

ELABORADO POR: DIRECCIÓN PRODUCTO

APROBADO POR: DIRECCIÓN TÉCNICA

FECHA DE APROBACIÓN: 02/02/2022

OBJETO Y ALCANCE

El presente procedimiento tiene por objeto definir la sistemática para la gestión de no conformidades, reclamaciones de clientes, apelaciones y reclamaciones de tercera parte.

DESARROLLO

1.- APELACIONES A LAS DECISIONES DE EVALUACIÓN

Recepción de la apelación: Las apelaciones a la decisión deberán ser transmitidas por escrito. Se exigirá que en dicho escrito se incluyan todas las explicaciones necesarias que a juicio del apelante justifican dicha apelación.

Responsable de la gestión de la apelación:

- El director de producto es responsable de gestionar y coordinar el proceso de apelación.
- Todas las apelaciones y el proceso relacionado quedarán registrados en el documento "P-CTR-FR03, Control de NC y AACC-AAPP".
- Si el director técnico hubiera participado en la decisión sobre la que se realiza la apelación, podrá realizar la gestión y coordinación pero no podrá participar en el proceso de investigación y decisión.

Sistemática

- El director de producto registra la apelación y envía al apelante acuse de recibo de la recepción de la misma.
- El director de producto evalúa la apelación y adjudica su investigación a una o varias personas teniendo en cuenta lo siguiente:
 - o No pueden haber participado en el proceso de evaluación y decisión sobre el que se realiza la apelación
 - o Si fuera posible, se contará con el director de producto y/o revisores técnicos de expedientes.
 - o Por la naturaleza de la apelación o la disponibilidad de evaluadores puede ser necesario contar con personal con una cualificación específica como apoyo técnico en la evaluación. Este personal puede ser externo a la entidad aunque deberá cumplir los requisitos de imparcialidad establecidos.
- Si fuera necesario, el director de producto enviará al apelante información del grado de avance de la apelación.

Decisión

- La decisión es adoptada por la persona que ha realizado la evaluación y el director técnico y/o el director de producto si no han participado en el proceso de evaluación y decisión previo.
- La decisión es comunicada por escrito al apelante.
- En caso de que el apelante no estuviera de acuerdo con la decisión, ADOK podría nombrar a un árbitro externo, que principalmente sería una persona técnica competente, con suficiente imparcialidad. El cliente que ha recurrido al proceso de apelación tiene el derecho de presentar formalmente su apelación ante el árbitro, comprometiéndose ADOK de todas maneras a informar por escrito al cliente de la resolución adoptada por el árbitro. Se seguirá la misma sistemática anterior.

- Con esta segunda decisión, se comunica al cliente que el proceso de apelación ha terminado. Se le recordará al cliente que siempre tiene la posibilidad de dirigirse a la entidad de acreditación u otros organismos en caso de considerar que la decisión no ha sido justa.

Análisis

- Todas las apelaciones son analizadas por dirección técnica por si se derivase de alguna de ellas la necesidad:
 - o de realizar correcciones, las cuales se realizarían de inmediato
 - o de implantar acciones correctivas, preventivas o de mejora, según se define en el procedimiento P-CTR-PG03
- Todas las apelaciones y toda la información relacionada queda archivada y a disposición del comité de imparcialidad.

2.- RECLAMACIONES DE TERCERA PARTE

Se entiende por reclamación de tercera parte las quejas o reclamaciones recibidas en ADOK en relación con los productos, procesos o servicios amparados por el sistema certificado.

No se incluyen en este apartado las reclamaciones recibidas en la entidad por el servicio prestado (apartado 4) ni las posibles denuncias por incumplimientos legales de las organizaciones certificadas.

Recepción de la reclamación: Las reclamaciones de tercera parte deberán ser transmitidas por escrito. Se exigirá que en dicho escrito se incluyan:

- identificación clara de la organización sobre la que se reclama
- todas las explicaciones necesarias
- todos los documentos adjuntos que evidencien y argumenten la reclamación
- evidencia de que el reclamante se ha dirigido en primera instancia a la organización certificada a la que reclama
- Comunicación a las partes interesadas y/o afectadas por cada proceso de apelación y reclamación sobre la situación puesta de manifiesto contemplando un plazo máximo de 30 días para la presentación de alegaciones.

Responsable de la gestión de la reclamación:

- El director de producto es responsable de gestionar y coordinar el proceso de gestión de las reclamaciones de terceras partes.
- Todas las reclamaciones y el proceso relacionado quedarán registrados en el documento "P-CTR-FR03, Control de NC y AACC-AAPP".
- Si por algún motivo el director de producto tuviera algún conflicto con la organización certificada que le impidiera participar en el proceso, la gestión recaería en otra persona, principalmente el director técnico.

Evaluación de la queja: El director de producto realiza el siguiente análisis con el fin de decidir si la reclamación se admite y se puede gestionar:

- se asegura que la persona contra la que se realiza la reclamación dispone de un certificado en vigor
- se asegura que la actividad que ha originado la reclamación está cubierta por el sistema de gestión y el alcance certificado.

- se dispone de documentación y evidencias suficientes.

Con ello, adopta una decisión e informa al reclamante si se admite o no, aportando los motivos en tal caso. En caso de duda, y en cualquier caso, para poder continuar con la gestión de la reclamación, solicita más información o aclaraciones.

Si el reclamante no está de acuerdo, se le informa que puede acudir a otras instancias como la entidad de acreditación.

Sistemática de gestión: Una vez admitida:

- Dirección de producto evalúa la información y solicita al reclamante las aclaraciones o ampliaciones necesarias
- Dirección de producto nombra a una o varias personas encargadas de apoyarle en la investigación
- Informar al candidato o DPD certificado de la reclamación.
- Recabar información de la persona certificada afectada por la reclamación y las conclusiones obtenidas. Esta información debe incluir como mínimo:
 - o Identificación completa de la queja recibida
 - o Respuesta dada al reclamante
 - o Investigación e identificación de las causas que han dado lugar a la queja
 - o Decisión sobre, a juicio del DPD, la procedencia o no de la reclamación y comunicación al reclamante
 - o Investigación e identificación, en su caso, de las no conformidades contra el sistema de gestión que han dado lugar a la reclamación
 - o Acciones de remedio tomadas hacia el reclamante
 - o Acciones correctivas tomadas, en su caso, para evitar la recurrencia y su eficacia.
- A la vista de toda la información, en función de la gravedad de la reclamación, se deciden los siguientes pasos a dar, que pueden ser:
 - o Investigar la reclamación aportando la documentación necesaria
 - o Analizar la reclamación documentalmente. Posteriormente, se puede requerir de una evaluación extraordinaria.

Decisión:

- Una vez realizadas las investigaciones, la dirección de producto junto con quien considere necesario, adopta una decisión sobre la eficacia del sistema y su conformidad con la norma.
- La decisión puede ser: concesión, mantenimiento, suspensión, retirada de la certificación.
- En la decisión hay que tener en cuenta la gravedad de la reclamación y sus consecuencias, las posibilidades de repetición, la responsabilidad y el historial de reclamaciones.
- La entidad no tiene que pronunciarse necesariamente sobre cumplimientos o incumplimientos legales o contractuales.
- Que la reclamación esté siendo investigada en otros ámbitos (tribunales, autoridades de consumo, organismos de arbitraje, etc.) no es motivo suficiente para que la investigación a realizar por la entidad se paralice, retrase o abandone
- El resultado de la investigación y la decisión debe ser comunicada a la persona certificada y al reclamante.
- Si el resultado de la investigación pone de manifiesto que la persona ha actuado sin respetar su código de conducta o que no es conforme con los requisitos del esquema, ADOK tomará las medidas adecuadas que podrán consistir en:
 - o Advertencia a la persona sobre los hechos detectados y sus eventuales consecuencias.

- Puesta en marcha de medidas de vigilancia para revisar en detalle los aspectos débiles de la ejecución de la persona certificada.
- Aplicación de los procedimientos de sanciones de la entidad (suspensión, retirada o reducción del alcance certificado).
- Tanto a la persona certificada como al reclamante se les recordará que siempre tienen la posibilidad de dirigirse a la entidad de acreditación u otros organismos en caso de considerar que la decisión no ha sido justa.

Análisis

- Todas las reclamaciones son analizadas por dirección de producto por si se derivase de alguna de ellas la necesidad:
 - de realizar correcciones, las cuales se realizarían de inmediato
 - de implantar acciones correctivas, preventivas o de mejora, según se define en el procedimiento P-CTR-PG03
- Todas las reclamaciones y toda la información relacionada queda archivada y a disposición del comité de imparcialidad.

3.- QUEJAS Y RECLAMACIONES DE CLIENTES

Ante la recepción de cualquier queja o reclamación recibida por el servicio ofrecido por ADOK se actuará de la siguiente manera:

Recepción:

- Se tratarán todas las reclamaciones, independientemente de la vía de entrada, pero se intentará que las reclamaciones lleguen por escrito y con el mayor detalle y documentación posible.
- Se envía acuse de recibo de la reclamación al reclamante
- Comunicación a las partes interesadas y/o afectadas por cada proceso de apelación y reclamación sobre la situación puesta de manifiesto contemplando un plazo máximo de 30 días para la presentación de alegaciones.

Responsable de la gestión de la reclamación:

- El director de producto es responsable de gestionar y coordinar el proceso de gestión de las reclamaciones.
- Todas las reclamaciones y el proceso relacionado quedarán registrados en el documento "P-CTR-FR03, Control de NC y AACC-AAPP".
- Si por algún motivo el director de producto estuviera implicado en el objeto de la reclamación, podrá participar en la gestión pero requerirá de la participación de otras personas en la resolución y decisión sobre la reclamación.

Evaluación de la reclamación: El director de producto procede de la siguiente manera:

- Evalúa si la reclamación se refiere a las actividades de certificación de que es responsable decidiendo si se acepta y se trata o no. En caso negativo, se informará por escrito al reclamante indicando los motivos por los cuales ADOK no se considera responsable y decide no tratar la no conformidad.
- En caso de ser tratada, procede como se explica a continuación.

Sistemática de gestión: El director de producto procede de la siguiente manera:

- evalúa la causa por la que se ha producido la reclamación. Para realizar esta investigación, contará con el personal técnicamente competente que sea necesario.
- decide las acciones de reparación necesarias, si estas son viables.
- hace un seguimiento de la ejecución de las acciones de reparación
- evalúa el cierre eficaz de las acciones de reparación

Comunicación: el director de producto comunica al reclamante el resultado de la reclamación y las decisiones adoptadas.

Todas las reclamaciones y toda la información relacionada queda archivada y a disposición del comité de imparcialidad.

4.- NO CONFORMIDADES INTERNAS

Se pueden detectar no conformidades cuyo origen no es el cliente. Estas no conformidades pueden ser, entre otras:

- detectadas en auditoria interna
- detectadas en revisión técnica de ofertas
- detectadas en revisión técnica de expedientes
- detectadas en el comité de imparcialidad
- detectadas en evaluación de indicadores u objetivos
- detectadas en cualquier momento por cualquier persona, interna o externa, de la organización

Son gestionadas por el director técnico y registradas en el documento “P-CTR-FR03, Control de NC y AACC-AAPP”. Procede de la siguiente manera:

- evalúa la causa por la que se ha producido la reclamación. Para realizar esta investigación, contará con el personal técnicamente competente que sea necesario.
- deciden las acciones de reparación necesarias, si estas son viables.
- hace un seguimiento de la ejecución de las acciones de reparación
- evalúa el cierre eficaz de las acciones de reparación

5.- DENUNCIAS Y LITIGIOS

Si se presentara litigio o denuncia alguna contra ADOK por cualquiera de las partes interesadas en aspectos relacionados con sus actividades de certificación, de forma directa o indirecta, el caso pasaría a gestionarse inmediatamente desde el gabinete jurídico subcontratado a tal efecto, de acuerdo a sus métodos y sistemática y a las leyes vigentes.

6.- ANALISIS Y ADOPCION DE ACCIONES CORRECTORAS

Se realiza un análisis de todos los casos anteriormente mencionados y se analizan causas comunes con el fin de detectar la necesidad de implantar acciones correctoras que ataquen las causas detectadas y así evitar la repetición de los problemas.

La sistemática de gestión de estas acciones correctoras se define en el procedimiento P-CTR-PG03 “Gestión de acciones correctivas y de mejora”.