



**Título:** P.G.RECLAMACIONES – GESTIÓN DE RECLAMACIONES, RECUSACIONES, ALEGACIONES Y APELACIONES

**Nº:** .....

**Fecha:** Noviembre 2014

**ESCRITO POR:**  
Javier Moya

**APROBADO Y DISTRIBUIDO POR:**  
Dirección General / Dtor. Calidad

**ÍNDICE:**

- 1. OBJETIVO**
- 2. ALCANCE**
- 3. DEFINICIONES**
- 4. METODOLOGÍA**
- 5. ANEXOS**

**GESTIÓN DE RECLAMACIONES, RECUSACIONES, ALEGACIONES Y APELACIONES**





La gestión de la reclamaciones, recursos y apelaciones será responsabilidad del Director de Calidad, quien una vez comunicado al solicitante de la apelación acuse de recibo de la misma en un plazo no superior a una semana, determinará según los casos, los responsables de atender las diferentes tareas que sea oportuno desarrollara para resolver con eficacia las mismas, garantizando la independencia e imparcialidad de la misma.

Para asegurarse que no existe conflicto de intereses todo el personal implicado en el análisis y toma de decisión al respecto de reclamaciones, alegaciones, apelaciones o recusaciones no podrá haber tenido vinculación que genere riesgo a la imparcialidad e independencia con el cliente durante los dos últimos años.

A continuación se resume la sistemática de gestión en función de la naturaleza de la misma:

#### **4. 1. Recusación del personal que participa en el proceso de certificación**

Si durante el proceso de certificación, dentro de la sistemática establecida en los planes de auditoría, el cliente hace uso de su derecho a recusar al equipo auditor, OCA CERT analizará los motivos de dicha recusación. Si los motivos son fundados y la recusación es asumible, se cambia el equipo auditor.

En caso contrario, se informa a la organización de que la modificación no procede, pudiendo esta seguir con el proceso o anular la ejecución del servicio, según lo definido en la Definición General del Servicio de Certificación, en la cual, se encuentran las condiciones del contrato.

#### **4.2. Recursos o alegaciones presentadas al contenido del Informe de Auditoría**

Las organizaciones que han sido auditadas, y que no están de acuerdo con parte, o la totalidad del contenido del informe de auditoría, tienen derecho de alegaren consecuencia.

Ejemplos de estos casos, podríamos considerar:

- Que el cliente manifieste su disconformidad con como ha quedado acotado el alcance de certificación pretendido
- Que el cliente no esté de acuerdo con la consideración de alguno de los hallazgos (por ej: un Desviación Grave)
- ...

En tal caso, un representante de la organización debe presentar formalmente, y por escrito, las alegaciones al auditor jefe responsable de haber confeccionado el informe de auditoría.

Para la presentación de las alegaciones, el cliente dispone de **15 días** desde la presentación del informe de auditoría para formular y presentar dicha alegación.

El auditor jefe responsable del informe valorará los argumentos y evidencias presentados, con objeto de evaluarlos convenientemente, y considerar como consecuencia de ello, si se procede a aceptar dichas alegaciones. El auditor jefe dispone de un **plazo de 15 días** para llevar a cabo la valoración y respuesta correspondiente a la atención de las alegaciones presentadas.

Las alegaciones presentadas, así como la resolución adoptada respecto a éstas por parte del auditor jefe, se adjuntarán al informe de auditoría en cuestión.



El expediente completo de la auditoría en cuestión, con informe, las alegaciones, valoraciones y respuestas oportunas por parte del auditor jefe, se pondrán a disposición del Responsable de Unidad Técnica, dentro de los plazos establecidos para la resolución de éstos.

El responsable de la unidad técnica encargado de adoptar la decisión de certificación, o la persona imparcial designada para ello, evaluará y considerará para ello, la información recogida en el expediente durante todo el proceso. Si para ello lo considera oportuno, contactará con las partes (cliente y auditor jefe) para poder disponer de toda la información necesaria antes de emitir su decisión.

Se guardará registro de las gestiones y trámites realizados para su resolución, de manera que pueda ser trazable y verificable por parte de cualquier parte interesada.

En el caso de proyectos de I+D+i, una vez recibida la reclamación se documentará y pondrá en conocimiento del Responsable de Unidad Técnica para que junto con el Evaluador se trate, dejando documentadas todas las acciones para su resolución.

#### **4.3. Apelaciones a la decisión de certificación**

Las organizaciones certificadas o en proceso de certificación tienen el derecho de apelar a las decisiones de certificación adoptadas por OCA CERT.

En tal caso, deben presentar formalmente y por escrito la apelación a OCA CERT. Para ello, el cliente dispone de **15 días** para formular dicha apelación, desde el momento en el que se le ha comunicado la decisión por parte de la entidad. Una vez recibida una apelación, se enviará al remitente acuse de recibo de la misma.

El responsable de gestionar la apelación será el Director de Calidad, quien contará para resolver al respecto, de la intervención de personal auditor competente en la norma evaluada, y que no haya intervenido en el proceso de decisión de certificación anterior.

De esta forma, se emitirá en un plazo máximo de 15 días desde la recepción de la apelación, una decisión al respecto. Dicha comunicación se dirigirá al responsable de la unidad técnica (en calidad de responsable de certificación) y al propio apelante.

SE guardará registro de las gestiones y trámites realizados para su resolución y avances de la misma y resultados, de manera que pueda ser trazable y verificable por parte de miembros del comité de partes, antes de acreditación y cualquier organismo interesado.

Formalmente, se informará de ello a los miembros del Comité de Partes en la reunión ordinaria o extraordinaria siguiente que tenga lugar, para que observen la atención a los principios, y los derechos que de los clientes, ha llevado a cabo OCA CERT.

##### **4.3.1 Apelaciones a la decisión de certificación como Organismo de Control, dirigidas a la Administración competente**

En caso de disconformidad a la actuación y decisión del Organismo de Control, y conforme a lo requerido en R.D 2.200/1995 de 28 de diciembre que aprueba el reglamento de seguridad y calidad industrial, cuando del protocolo, acta, informe o certificación de OCA INSTITUTO DE



CERTIFICACIÓN, S.L.U., en sus actividades de Organismo de control, no resulte garantizado el cumplimiento de las exigencias reglamentarias, el fabricante podrá manifestar su disconformidad mediante el procedimiento descrito en... de apelación a OCA CERT y, en caso de desacuerdo, ante la Administración competente que lo autorizó (Ministerio de Industria, Turismo y Comercio) .

La Administración requerirá a **OCA INSTITUTO DE CERTIFICACIÓN, S.L.U.** los antecedentes y practicará las comprobaciones que correspondan, dando audiencia al interesado en la forma prevista en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, resolviendo en el plazo de tres meses si es o no correcto el control realizado por el **OCA INSTITUTO DE CERTIFICACIÓN, S.L.U.**.

En tanto no exista una revocación de la certificación negativa por parte de la Administración, el fabricante no podrá solicitar el mismo control de otro Organismo autorizado.

#### **4.3.1 Otras situaciones que puedan generar apertura de reclamaciones**

En el caso de la certificación de proyectos de I+D+i que hayan sido utilizados para la solicitud de informe motivado, en el P.T.AUD.IDI, en el punto 5.3.5 Aspectos comunes: no conformidades y acciones correctivas, se describen acciones específicas a realizar cuando se detecten No Conformidades.

En cualquiera de los supuestos anteriores, una vez cerrada se comunicará al cliente su cierre y el resultado de la misma.

#### **4.4. Reclamaciones**

##### **4.4.1. Reclamaciones sobre el servicio de OCA CERT por parte de organizaciones clientes**

Las reclamaciones deberán ser comunicadas a OCA CERT por escrito, quien las evaluará actuando en consecuencia. OCA CERT comunicará siempre al reclamante, tanto el acuse de recibo como las decisiones adoptadas y los avances en la gestión de la reclamación.

##### **4.4.2. Reclamaciones de terceras partes con respecto a organizaciones certificadas por OCA CERT**

Las reclamaciones de terceras partes deberán ser realizadas por escrito. OCA CERT evalúa la veracidad, alcance de la reclamación así como si está dentro del ámbito del servicio de certificación realizado por OCA CERT. Si no lo está, OCA CERT comunicará tal circunstancia al reclamante.

En caso de considerar que se debe realizar una investigación de la reclamación, OCA CERT decidirá los pasos a dar, pudiendo ser estos, solicitud de acciones correctivas o evidencias documentales, realización de auditorías extraordinarias o los que considere. **Entre ellos se pueden llevar a cabo las siguientes acciones:**



a) Análisis de la queja:

- Que la empresa contra la que se recibe la queja dispone de un certificado en vigor.
- Que la actividad que ha originado la queja está cubierta por el sistema de gestión y el alcance certificado.
- Que el reclamante se ha dirigido en primera instancia a la organización certificada. En caso negativo, OCA CERT debería indicárselo al reclamante para que lo haga, ya que no se debería de actuar ante las organizaciones certificadas por quejas que no han sido puestas en conocimiento de éstas previamente.

b) Una vez admitida la queja OCA CERT investigará específicamente los hechos y el comportamiento de la organización certificada en relación con la conformidad con los requisitos de la norma de referencia. Para ello deberá recabar información de la organización certificada sobre el tratamiento de la queja y las conclusiones obtenidas, incluyendo la respuesta suministrada por la organización certificada al reclamante. Dicha información deberá incluir:

- Identificación completa de la queja recibida.
- Investigación e identificación de las causas que han dado lugar a la queja.
- Decisión sobre, a juicio de la organización, la procedencia o no de la queja y comunicación al reclamante.
- Investigación e identificación, en su caso, de las no conformidades contra el sistema de gestión que han dado lugar a la queja.
- Acciones de remedio tomadas hacia el reclamante.
- Acciones correctivas tomadas, en su caso, para evitar la recurrencia y su eficacia.

OCA CERT en cualquier caso, informará sobre la reclamación previamente a la organización involucrada. Así mismo, informará en todo momento al reclamante del progreso y decisiones adoptadas, no debiendo transcurrir más de 1 mes sin información. Así mismo, se le notificará por escrito cuándo el proceso ha terminado y cuál ha sido la decisión final.

Así mismo, se acordará con el cliente y el reclamante si hace o no pública la reclamación y su resolución.

En función de la gravedad de la queja, OCA CERT podrá actuar de inmediato o investigar la queja en las auditorías de seguimiento.

Como resultado de sus investigaciones OCACERT se pronunciará sobre la eficacia del sistema y su conformidad con la norma del sistema de gestión certificado y sus decisiones quedan limitadas a la concesión, suspensión, retirada o recorte de la certificación.

Si la organización reclamada no estuviera de acuerdo con la decisión final, podrá apelar a la misma según el apartado 2. Si el reclamante no estuviera de acuerdo con la decisión final, podrá interponer una reclamación ante la entidad de acreditación.

En todos los casos durante la siguiente visita de seguimiento se deberá investigar específicamente el estado del cierre de las no conformidades, internas y externas, que se hubieran derivado de la investigación de la queja así como la eficacia continuada de las acciones tomadas al respecto.

En la decisión de las acciones a tomar se deberá tener en cuenta la gravedad de los hechos detectados así como el historial de quejas similares.



#### **4.4.3 Reclamaciones e incidencias remitidos por la administración con respecto a organizaciones certificadas por OCA CERT**

Con la ayuda de los Responsable de la unidad Técnica afectadas, el Director de Calidad analizará el alcance de la reclamación o incidencia remitida por la administración, y determinará los pasos a seguir.

El Director de Calidad, o en su caso, el Responsable de la Unidad a la que corresponda la reclamación, informará a:

- La organización involucrada sobre la reclamación o incidencia, y le comunicará las medidas a adoptar.
- La administración de los pasos y decisiones adoptadas.

Mientras duren las actuaciones, **OCA CERT** facilitará información sobre el estado de estas, así como sobre el avance en la resolución de las causas que motivaron la reclamación.

Una vez finalizadas las actuaciones, **OCA CERT** procederá a la notificará por escrito cuándo el proceso ha terminado, así como el resultado final.

#### **4.5. Denuncias y litigios**

Si se presentara litigio o denuncia alguna contra OCA CERT por cualquiera de las partes interesadas (organización, cliente de la organización o cliente final, o sus representantes autorizados) 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.

Con carácter general, cualquier persona u organización involucrada en alguno de los procesos anteriormente descritos, en caso de no estar de acuerdo con las decisiones adoptadas, podrá dirigirse a la entidad de acreditación o los organismos que considere oportuno.

Toda la información mencionada en los apartados anteriores podrá ser puesta conocimiento de los miembros del comité de partes.

### **5. ANEXO**

- Formato de Registro y tratamiento de Incidencias y Reclamaciones