

Identificación: P-08

Revisión: 01

## GESTIÓN DE LAS APELACIONES, QUEJAS Y RECLAMACIONES

### ÍNDICE

0. **HOJA DE CONTROL DE REVISIONES.**
1. **OBJETO.**
2. **APLICACIÓN.**
3. **RESPONSABILIDADES.**
4. **DESCRIPCIÓN.**
5. **REGISTROS.**

#### **DISTRIBUCIÓN:**

- El presente procedimiento es un documento interno de CERTMETAL y se realiza una distribución controlada del mismo dejando constancia en el registro de alta del documento en la plataforma informática P.G.S.
- El presente procedimiento se encuentra disponible en la plataforma web P.G.S. accediendo con la clave y la contraseña del personal de CERTMETAL. Únicamente el Responsable de Calidad y el Director pueden modificar el documento.
- Existe una copia del presente procedimiento y de todos los registros asociados al mismo en soporte papel actualizada y custodiada por el Responsable de Calidad.

Revisado por: **Responsable de Calidad**

Aprobado por: **Director de Certificación**

Fecha: 04/11/2013

Fecha: 04/11/2013

**HOJA DE CONTROL DE REVISIONES**

<b>Nº Rev.</b>	<b>Fecha</b>	<b>Cambios respecto a la revisión anterior</b>
0	20/05/2011	Primera edición
1	04/11/2013	Segunda edición. 4.3. Seguimiento, cierre y comunicación al cliente sobre la decisión adoptada.  5. REGISTROS.

### 1. OBJETO

Establecer la sistemática para la gestión de las apelaciones, quejas y/o reclamaciones.

### 2. APLICACIÓN

Se aplica a todas las apelaciones, quejas y/o reclamaciones verbales o escritas formuladas a CERTMETAL por aspirantes, candidatos, personas certificadas, empleadores, organismos, entidades, etc.

**Apelación:** Solicitud presentada por un aspirante, candidato o persona certificada, para reconsiderar cualquier decisión adversa tomada por CERTMETAL relacionada con el estado de certificación deseado.

**Queja:** Solicitud, en el ámbito de la evaluación de la conformidad, distinta de una apelación, presentada por una organización o persona a CERTMETAL, de acción correctiva relacionada con las actividades de dicho organismo o con las de cualquiera de sus clientes.

**Reclamación:** Denuncia procedente de personas o entidades que demuestren su disconformidad con la actuación de cualquier persona certificada por CERTMETAL, desde el punto de vista de su actuación profesional registrada.

### 3. RESPONSABILIDADES

#### Responsable de apelaciones, quejas y reclamaciones:

- Actuar como interlocutor directo con el cliente; aspirantes, candidatos, personas certificadas, empleadores, organismos, entidades, etc., dentro de los parámetros que la buena práctica profesional fija.
- Asegurar que están registrados todos los datos necesarios y una descripción correcta de los hechos en las casillas de los formularios y, en los casos en los que convenga, después de la aprobación de la acción propuesta, continuar con las gestiones y actuaciones que se deriven de la misma.
- Revisar la acción propuesta de forma consensuada con el Director y hacer acopio de la documentación generada.
- Después de asegurar que la reclamación ha sido solucionada y la decisión comunicada al cliente, comunicarlo al Director para su cierre.

### 4. DESCRIPCIÓN

#### 4.1. Base documental

- Formulario de apelaciones, quejas y/o reclamaciones, según corresponda.
- Documentación aportada, en su caso.
- Registro de la resolución de la apelación, queja y/o reclamación transmitida al cliente, dicho documento se podrá escanear y colgar en la herramienta web P.G.S.

### 4.2. Análisis y propuesta de acción

Se anota el resultado del análisis y la acción propuesta sobre los campos "Análisis de las causas" y "Acción remediadora e implantación" por el responsable de realizar las gestiones, con la asistencia de orden técnico y/o administrativa que precisen.

### 4.3. Seguimiento, cierre y comunicación al cliente sobre la decisión adoptada

El seguimiento y cierre se documentan sobre el campo "Seguimiento y cierre" por el responsable citado en el apartado de responsabilidades, con la asistencia de orden técnico y/o administrativa que precise.

El responsable del cierre deberá asegurarse que ha sido comunicada la conclusión al cliente antes de 1 mes desde que se comunique la apelación/queja/reclamación a CERTMETAL.

En todos los casos, y dependiendo de las circunstancias, se procurará que sean el Responsable de Apelaciones y Reclamaciones o Director el quienes contacten con el cliente, o en su defecto sea una persona autorizada por estos.

Es conveniente adjuntar a la reclamación algún tipo de evidencia del contenido de lo comunicado al cliente, de la fecha en que se le ha comunicado y a qué persona de contacto, independientemente que haya sido personalmente, por teléfono, carta o fax. Dicha evidencia se podrá escanear y colgar en la herramienta web P.G.S. o bien se archivará en papel.

CERTMETAL informará de la posibilidad de reclamación posterior a ENAC en caso de insatisfacción del reclamante. Esta circunstancia como un derecho y deber de candidatos, usuarios, profesionales certificados, miembros del organismo de certificación, personal del organismo relacionado y partes interesadas en general, en los siguientes documentos:

- Formato F-08-01 "Hoja de apelaciones/quejas/reclamaciones".
- Solicitud de Certificación.
- Códigos de conducta.
- Derechos y obligaciones de los miembros del comité del esquema.
- Poner en la Página web de CERTMETAL el formato de F-08-01 "Hoja de apelaciones/quejas/reclamaciones".

### **4.5. Acciones correctivas y/o preventivas**

En los casos en los que, además de realizar una acción puntual remediadora, se pueda realizar una acción capaz de erradicar la causa raíz que ha generado la apelación, queja o reclamación, se tomarán acciones correctivas, que se emprenden en el marco del procedimiento de gestión de acciones correctivas.

Si esta misma circunstancia se considera que se pudiera dar, de forma potencial, en otro ámbito o proceso, las mismas personas y en el mismo marco documental iniciarían el proceso de las acciones preventivas.

### **5. REGISTROS.**

Los registros asociados al presente procedimiento se generan completando todos y cada uno de los campos de los formularios:

F-08-01 "Hoja de Apelaciones / Quejas / Reclamaciones".

Todas las personas certificadas por CERTMETAL tendrán y pondrán a disposición de sus clientes una "Hoja de Reclamaciones", actuando en caso de reclamación según las instrucciones que figuran en el formato F-08-04 "Compromiso de comunicación".

Todos los registros son almacenados en la herramienta web P.G.S. durante al menos cinco años siendo el Responsable de Calidad el responsable de no eliminar dicha información.