1 OBJETIVO

Establecer el proceso para recibir, evaluar y tomar decisiones relativas a las apelaciones y describir el proceso de tratamiento de las quejas de los clientes.

2 ALCANCE

Este procedimiento está disponible para clientes de PMM Enterprise Certification, solicitantes y terceras partes, individuos y organizaciones, que perciban algún interés en los asuntos de PMM Enterprise Certification y que tengan razón para cuestionar tanto las acciones de PMM Enterprise Certification como las acciones de un cliente de PMM Enterprise Certification con respecto a la conformidad con requisitos relevantes.

El procedimiento es aplicable a cualquier decisión formal hecha por PMM Enterprise Certification o acciones tomadas por un cliente, cuando estas acciones se crean están en conflicto con los términos y/o condiciones del compromiso del cliente con PMM Enterprise Certification.

El proceso formal definido en este documento deberá ser empleado solamente en el caso en que medidas menos formales no hayan logrado una resolución.

3 REFERENCIAS

- Norma ISO 17000:2004 Evaluación de la conformidad. Vocabulario y principios generales
- Norma ISO 17021-1:2015 Evaluación de la conformidad. Requisitos para los organismos que realizan la auditoría y la certificación de sistemas de gestión. Parte 1: Requisitos.
- Norma UNE-ISO 10002 Gestión de la calidad. Satisfacción del cliente. Directrices para el tratamiento de las quejas en organizaciones.
- Norma ISO 17024:2012 Evaluación de la conformidad. Requisitos generales para los organismos que realizan certificación de personas.

4 RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES

Es responsabilidad de la Alta Dirección y de la Coordinadora de Certificación, la implementación de este procedimiento y la conservación de los registros generados en la aplicación del mismo.

5 DEFINICIONES

- **Apelación**: Una solicitud de un cliente o solicitante de una reconsideración formal de cualquier decisión adversa por parte de PMM Enterprise Certification relacionada con su estatus deseado, a ser resuelta por PMM Enterprise Certification de acuerdo al presente procedimiento.

- **Queja**: Una expresión de insatisfacción por alguna persona u organización, relacionada con las actividades de los servicios de PMM Enterprise Certification, personal y/o representantes de un cliente de PMM Enterprise Certification, donde se requiera una respuesta de PMM Enterprise Certification.

- **Cliente**: Organización o persona que recibe un producto.

6 INTERACCION CON OTROS PROCEDIMIENTOS

- "PROCEDIMIENTO DE CONFLICTO DE INTERESES E IMPARCIALIDAD" (NB-006-PCI)
- "PROCEDIMIENTO CONTROL DE REGISTROS" (NB-002-PCR)
- "PROCEDIMIENTO ACCION CORRECTIVA Y PREVENTIVA" (NB-005-PAC)

7 POLITICA

7.1 Apelaciones

PMM Enterprise Certification es responsable de todas las decisiones tomadas a todos los niveles del proceso para el tratamiento de las apelaciones.

PMM Enterprise Certification se asegurar de que las personas encargadas del proceso para el tratamiento de las apelaciones sean diferentes de las que llevaron a cabo las auditorías y tomaron las decisiones o tuvieron el rol de proctor, examinador o toma de decisión en una ronda de certificación.

El cliente que apele la decisión de certificación de forma formal no tendrá un trato discriminante como consecuencia acciones a las acciones tomadas.

7.2 Quejas

PMM Enterprise Certification es responsable de reunir y verificar toda la información necesaria para validar la queja.

A partir de la recepción de una queja, PMM Enterprise Certification deberá confirmar si la queja se refiere a las actividades de certificación de las que es responsable, y en caso afirmativo, deberá tratarla. Si la queja concierne a un cliente certificado, ésta debe considerar la eficacia del sistema de gestión certificado.

Cualquier queja relativa a un cliente certificado deberá también ser remitida por el organismo de certificación al correspondiente cliente certificado en un plazo oportuno.

PMM Enterprise Certification acusará recibo de la queja e informará de los avances y resultados de la misma. La decisión se comunicará al reclamante por una o más personas que no hayan estado involucradas en el objeto de la queja.

PMM Enterprise Certification notificará formalmente al reclamante cuándo ha finalizado el proceso para el tratamiento de la queja.

Información de identificación personal relacionada con la queja estará disponible solamente cuando sea necesario para el propósito de referirse a la queja dentro de la organización y será protegida activamente de revelación excepto aquellas partes directamente involucradas, a no ser que el cliente o querellante explícitamente consienta su divulgación.

8 DESARROLLO

8.1 Proceso de apelación

8.1.1 Recepción de la apelación

Quien desee apelar una decisión de PMM Enterprise Certification, lo hará por escrito e irá acompañado y soportado por todas las evidencias escritas disponibles, relativas a las razones por las que apela la decisión relativa a la certificación.

Las apelaciones deben ser enviadas a:

PMM Enterprise Certification S.L.

Paseo Aragón 78, La Alboraya CP 46120, Valencia, España

vía e-mail a:info@pmmcertification.com

Toda apelación es registrada por el Coordinador de Certificación.

El Coordinador de Certificación acusa recibo de la apelación y contacta con el recurrente, informándole de que se inicia el proceso de tratamiento de la apelación y los tiempos y plazos en los que se estima se resolverá la apelación presentada.

8.1.2 Validación e investigación de la apelación

En el plazo máximo de 5 días el Coordinador de Certificación validará si la apelación cumple los requisitos para ser investigada. En caso de no estar suficientemente justificada la apelación, se informará al recurrente para que amplíe la información.

Una vez recibida la apelación, el Coordinador de Certificación determina si ha estado involucrado en el proceso cuya decisión se está apelando:

- Si es así, debe nombrar a una tercera persona independiente
- Si no ha estado implicado, podrá desarrollar la investigación.

Los pasos siguientes son:

- Investigar las razones expuestas en la apelación y revisar los archivos asociados

- Sistema de Gestión: revisión de la oferta/ contrato, informes de auditoría, detalles de la decisión de certificación.
- Personas: solicitud de certificación, examen y corrección, detalles de la decisión de certificación.

- Preparar un informe y enviar, tanto el informe como el expediente al Comité de Decisión para la toma de decisiones.
- Proporcionar al apelante los informes de avance, eventualmente con datos de la investigación y comunicarle la fecha de reunión del Comité de Decisión que tratará el recurso.
- El Comité de Decisión revisa el caso y toma la decisión en base al informe de apelación enviado por el Coordinador de Certificación.
- El resultado del Comité de Decisión es comunicado al apelante.

Se informa periódicamente al apelante del tratamiento y situación de la apelación, indicándole la etapa en la que se encuentra y el plazo de resolución estimado.

Durante la reunión del Comité de Decisión, el apelante y el representante de PMM Enterprise Certification podrán solicitar aclaraciones a las evidencias documentales aportadas o consideraciones que se harán llegar al apelante para su contestación.

Se dejará constancia del resultado de estas aclaraciones en el acta de la reunión. El Comité de Decisión podrá recabar la ayuda de especialistas, llegado el caso. Tales especialistas serán independientes del recurrente y de PMM Enterprise Certification.

El Comité de Decisión deberá decidir, en el curso de la reunión, si acepta o rechaza el recurso. Sólo en circunstancias excepcionales podrá retrasar su decisión.

La decisión habrá de ser unánime, y es inapelable. El Presidente del Comité de Decisión es el encargado de comunicarla por escrito al apelante.

Cuando, como consecuencia del recurso presentado, PMM Enterprise Certification considera que existe una desviación en el Sistema de Gestión que justifica una acción correctora, actuará según se establece en el procedimiento correspondiente.

8.1.3 Plazos

PMM Enterprise Certification dispone de un plazo máximo de **4 semanas** para elevar al Comité de Decisión una apelación, desde la fecha de recepción del escrito.

El Comité de Decisión toma la decisión en las dos semanas siguientes a la recepción del expediente de la apelación.

8.2 Proceso de queja

8.2.1 Recepción de la queja

Quien desee presentar una queja a las actividades de PMM Enterprise Certification, lo hará por escrito e irá acompañado y soportado por todas las evidencias escritas disponibles, relativas a las razones por las que presenta la queja.

Las quejas formales deben ser enviadas a:

PMM Enterprise Certification S.L.

Paseo Aragón 78, La Alboraya, CP 46120, Valencia, España

vía e-mail a:info@pmmcertification.com

Toda queja será registrada por el Coordinador de Certificación.

La queja formal debe incluir la siguiente información:

- Información de contacto del querellante;
- Una descripción clara de la acción agraviada (fecha, lugar, naturaleza de la acción), y qué partes o individuos están asociados con la acción;
- Una explicación de cómo la acción presuntamente viola o es inconsistente con los requisitos, siendo lo más específico posible con respecto a los requisitos aplicables;
- En el caso de quejas formales en contra de las acciones de un cliente de PMM Enterprise Certification, en lugar de propiamente acciones de PMM Enterprise Certification: la descripción del querellante de las acciones que se han tomado para resolver el problema directamente con esta tercera parte; y
- Una propuesta de qué acciones podrían, en opinión del querellante, resolver el asunto.

Al recibir la queja formal, el Coordinador de Certificación (o quien este designe) tomará las siguientes acciones:

- Abrir un expediente de queja formal en el cual se mantendrán todos los materiales y correspondencia asociados con la queja formal;
- Acusar recibo de la queja en los cinco (5) días hábiles siguientes, informando al querellante que su queja formal ha sido recibida para revisión;
- Entregar una respuesta escrita a la queja dentro de las dos (2) semanas después de recibida la queja formal, informando al querellante si la queja formal califica para

investigación bajo este procedimiento, y describiendo el proceso de investigación y el recurso disponible al querellante;

- En caso que la queja formal califique para investigación, seleccionar a un individuo para que investigue que, en todo caso, deberá ser independiente de:
    - la evaluación de la certificación en disputa;
    - la decisión de certificación asociada.

8.2.2 Validación e investigación de la queja

El investigador asignado llevará a cabo las siguientes tareas:

- Informar al querellante y al titular del certificado, cuando aplique, de su asignación;
- Solicitar y juntar cualquier información adicional necesaria para investigar la queja formal. La investigación se debe basar primordialmente en evidencia documental escrita suplida por el querellante. Es la responsabilidad del querellante establecer que se han dado acciones que contravienen un requisito. Típicamente, el investigador complementará la información brindada por el querellante, con entrevistas telefónicas o por correo electrónico.
- Preparar un informe escrito donde se presenten los hallazgos y las conclusiones del investigador, así como las acciones correctivas a llevar a cabo por parte de PMM Enterprise Certification, en caso proceda.
- Presentar el reporte al Coordinador de Certificación.

El Coordinador de Certificación deberá, entonces:

- Enviar el reporte al Comité de Decisión para revisión y consulta, si aplica.
- Dar una opinión de la disposición propuesta de la queja formal, incluyendo acciones como:
    - Rechazar la queja formal;
    - Reversar la acción que ha sido el foco de la queja formal; o
    - Emitir un reporte de no conformidad, una solicitud de acción correctiva y/o recomendaciones dirigidas a rectificar la situación.
- Informar por escrito al querellante y a cualquier otra tercera parte relevante (el titular del certificado, otras terceras partes) de lo dispuesto con respecto a la queja formal y, cuando corresponda, proveer del reporte, o un resumen del mismo, a todas las partes al tiempo que se comunique la decisión final.

Si el querellante acepta la decisión o acción propuesta, la acción o decisión se ejecuta y se registra.

Si el querellante rechaza la decisión o acción propuesta, entonces la queja formal se mantiene abierta y se pide una segunda investigación.

El Coordinador de Certificación será responsable de monitorear el progreso de quejas formales abiertas hasta que se den opciones internas o externas de salida o el querellante esté satisfecho.

PMM Enterprise Certification debe asegurarse que las daciones con respecto a apelaciones no resulten en ninguna acción discriminatoria contra el querellante.

8.2.3 Plazos

PMM Enterprise Certification dispone de un plazo máximo de **4 semanas** para elevar al Comité de Decisión una queja formal, desde la fecha de recepción del escrito.

El Comité de Decisión toma la decisión en las dos semanas siguientes a la recepción del expediente de la queja formal.

9 REGISTRO DE EVIDENCIAS

No aplica

10 OBJETIVO DE CALIDAD

No aplica

11 FORMATOS E INSTRUCTIVOS

No aplica