



PRO04 QUEJAS Y APELACIONES

Elabora		Revisa		Aprueba	
AC: Gabriel Cassanello		AC: Gabriel Cassanello		CG: Juliane Moraes Ocampos	
Revisión:00	Fecha:03/05/2021	Revisión: 00	Fecha:03/05/2021	Revisión: 00	Fecha:03/05/2021

1. OBJETIVO

Describir el proceso que aplica la empresa para el tratamiento de quejas y apelaciones recibidas del cliente y partes interesadas.

2. ALCANCE

Aplica a todas las quejas y apelaciones recepcionadas en la empresa.

3. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

MC: Manual de Calidad de Certificación de Productos.

AC: Analista de Calidad.

CG: Coordinador General.

CI: Comité de Imparcialidad.

OCP: Organismo de Certificación de Productos.

Cientes: los usuarios del servicio de certificación.

Partes interesadas: todas las partes interesadas que pudieran ser afectadas por las actividades de certificación u otras áreas de servicio.

Autoridad gubernamental: Todas las entidades gubernamentales delegadas por reglamentaciones nacionales o internacionales para el control de las actividades de certificación.

4. REFERENCIAS DOCUMENTALES

MC01 Manual de Calidad de Certificación de Productos.

NP-ISO/IEC 17065:2016 Evaluación de la Conformidad – Requisitos para los Organismos que Certifican productos, procesos, y servicios.

Acción Correctiva y Preventiva.

5. RESPONSABILIDADES

La responsabilidad del cumplimiento de este procedimiento está descrita en el cuerpo del presente documento.

6. DESARROLLO

SDCERT dispone de un proceso documentado para recibir, evaluar y tomar decisiones sobre las quejas y apelaciones recepcionadas.

El formulario para presentar las quejas y apelaciones está disponible en la página web www.sdcert.com.py que podrá ser descargado o también se puede solicitar al AC por llamada o correo electrónico, y está disponible para cualquier parte interesada que lo solicite. Una vez completo podrán ser presentados personalmente, o vía correo electrónico.

Son consideradas quejas: Las relacionadas a los procesos vinculados a la actividad de certificación como ser: atención del personal, tiempo de espera, tiempo de certificación, calidad de la certificación.

Son consideradas apelaciones: Solicitud del proveedor del objeto de evaluación de la conformidad al OCP, de reconsiderar la decisión que tomó en relación con dicho objeto.

Todas las quejas y apelaciones serán tratadas en las reuniones del CI.

El proceso que se aplica para el tratamiento de las quejas y apelaciones busca asegurar que las mismas no den indicios o condiciones que pudieran considerarse como discriminatorias.

6.1. Proceso de tratamiento de las quejas y apelaciones

Una vez que se recibe la queja y apelación, el AC debe reunir y verificar toda la información necesaria para validar la queja y apelación. Si corresponde la queja o apelación, el AC lo deriva al CG.

El AC será el responsable de darle seguimiento a la queja o apelación. Se realiza el seguimiento según el formulario **SDC-PRO04-F01 Formulario de Tratamiento de Quejas y Apelaciones**.

SDCERT dará acuse de recibo de la queja o apelación y facilitará por los medios que se definan (correo electrónico, nota o vía teléfono) los informes del progreso y del resultado del tratamiento de la queja y apelación.

La decisión sobre la queja o apelación se revisa y se aprueba por el CI. No participan del análisis de las quejas o apelaciones las personas que han participado en las actividades de certificación que dieron origen a las quejas o apelaciones.

Para asegurarse de que no existe conflicto de intereses, el personal (incluyendo aquel que actúa a nivel directivo) que ha proporcionado consultoría a un cliente, o ha sido empleado de un cliente, no será utilizado por **SDCERT** para revisar ni aprobar la resolución de una queja o una apelación para ese cliente durante los dos años siguientes a la terminación de la consultoría o el empleo.

Siempre que sea posible, **SDCERT** notificará formalmente la finalización del proceso de tratamiento de la queja o apelación a quien presentó la queja o apelación.

Todos los procesos aplicados a la queja desde la recepción hasta la decisión final y la comunicación al que presento la queja o apelación quedan registrados en el formulario **SDC-PRO04-F01 Formulario de Tratamiento de Quejas y Apelaciones**.

6.2. Seguimiento

Todas las quejas y apelaciones son registradas en el formulario **SDC-PRO04-F02 Planilla Quejas y Apelaciones**. El análisis de la causa y el plan de acción se realiza en el formulario **SDC-PRO04-F01 Formulario de Tratamiento de Quejas y Apelaciones**.

En todos estos casos el AC o CG se comunican con el cliente/usuario o se elaboran las notas necesarias para los entes públicos o gubernamentales que lo requieran. Se hacen referencia de los medios utilizados, tales como teléfono, email, notas.

De acuerdo a la naturaleza de los mismos se consulta con las personas más capacitadas para la pronta respuesta ante estos eventos y en todos los casos se presenta en la Revisión por la Dirección. Estos quedan abiertos hasta el cierre de Acción Correctiva, si corresponde.

El AC es el responsable del seguimiento de las Quejas y Apelaciones y de la comunicación al CG hasta el cierre el proceso completo.

El resumen de las quejas y apelaciones recibidas son parte de los elementos de entrada que serán analizados en la reunión del CI y será constado en acta. El AC debe llevar el control y seguimiento de los procesos a fin de tenerlos actualizados y registrados.



Los registros de las quejas y apelaciones son conservados en la oficina de **SDCERT** y son conservados por el tiempo establecidos en el Procedimiento de Control de Documentos.

7. REGISTROS RELACIONADOS

SDC-PRO04-F01 Formulario de Tratamiento de Quejas y Apelaciones

SDC-PRO04-F02 Planilla de Quejas y Apelaciones

8. ANEXOS

N/A

9. HISTORIAL DE VERSIONES Y REVISIONES

Versión	Punto/Página	Cambio (s)