

ANEXO NO. 1 - PROCESO PARA EL TRATAMIENTO DE LAS RECLAMACIONES FORMULADAS POR PARTES INTERESADAS

Reclamación:

Expresión de insatisfacción hecha a IGC por parte de un cliente o parte interesada de un cliente certificado por IGC en relación con los productos, procesos o servicios amparados por el sistema de gestión certificado.

Parte interesada:

Cualquier persona natural o jurídica que pueda ser afectada o se perciba como afectada por las certificación de Sistemas de gestión otorgadas por IGC, por ejemplo: clientes de organizaciones cuyos sistemas de gestión estén certificados por IGC, representantes de asociaciones comerciales industriales, representantes de organismos reglamentarios gubernamentales u otros servicios gubernamentales, o representantes de organizaciones no gubernamentales, incluidas las organizaciones de consumidores en relación con los productos, procesos o servicios amparados por el sistema de gestión certificado, la Entidad Nacional de Acreditación de España)

<p>1. Recepción de la Reclamación</p>  <p>↓</p>	<p>Todas las reclamaciones pueden ser presentadas a través de las siguientes vías:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Mediante un correo electrónico a la atención de la Secretaría Comercial (SC): info@certificacionglobal.com b) Mediante carta formal, entregada en las oficinas de IGC. c) A través de la página web: www.enac.es de la Entidad Nacional de Acreditación de España (ENAC) <p>La SC, debe remitir las reclamaciones formuladas por terceros, que se reciban por cualquier vía a la Dirección de Certificación (DC). En ningún caso serán admitidas reclamaciones anónimas.</p>
<p>2. Registro de la Reclamación</p>  <p>↓</p>	<p>La Dirección de certificación (DC) en conjunto con la Administración del Sistema de gestión (ASG) debe registrar la reclamación en el formulario de Registro de Reclamaciones (IGC-F-020.01).</p>
<p>3. Análisis de la Reclamación</p>  <p>↓</p>	<p>La Dirección de certificación (DC) en conjunto con la Administración del Sistema de gestión (ASG) debe analizar la reclamación para determinar si cabe su admisión para proceder a gestionarla. En el análisis de la reclamación se debe tener en cuenta:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Que la organización contra la que se interpone una reclamación dispone de un certificado de IGC, en vigor. b) Que la actividad que ha originado la reclamación está cubierta por el sistema de gestión y el alcance (técnico y geográfico) certificado. c) Que el reclamante se ha dirigido en primera instancia al cliente certificado. En caso negativo, la Dirección de certificación (DC) o la Administración del Sistema de gestión (ASG), o ambas según sea el caso, debe(n) indicarle al reclamante para que lo haga. d) IGC no actuará ante el cliente certificado por reclamaciones que no hayan sido puestas, en primera instancia ante éstos. e) Si se constata que la información aportada a IGC, por parte del reclamante, no coincide con la aportada por el cliente certificado, la gestión de la reclamación quedará en suspensión hasta la resolución de este punto. f) Como evidencia de la presentación de la reclamación ante el cliente certificado, se deben solicitar notas, cartas, e-mail, No. de reporte del reclamo, etc.
<p>4. Admisión o no de la Reclamación</p>  <p>↓</p>	<p>La Dirección de certificación (DC), debe comunicar mediante nota formal, la decisión al reclamante. Esta comunicación puede hacerse, vía correo electrónico, a través de la Secretaría Comercial (SC) o la Secretaría Técnica Administrativa (STA) y/o a través de una comunicación telefónica, pero de igual manera debe quedar documentada. De carácter general, es importante poner en el conocimiento del reclamante que:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) El proceso de atención a la reclamación puede tomar un tiempo perentorio hasta que se agoten todas las vías de solución (investigaciones, reuniones, auditorías, verificaciones, etc.,) y que por tanto no es un proceso de corto trámite. b) IGC sólo puede pronunciarse sobre la eficacia del Sistema de gestión certificado y su conformidad con la norma de referencia y no necesariamente sobre cumplimientos o incumplimientos contractuales o legales. c) La resolución de la reclamación, a través de una posible vía legal no presupone un veredicto idéntico por parte de IGC. d) IGC mantendrá informado al reclamante, en la medida de lo posible, sobre los resultados de las acciones tomadas. e) IGC pondrá, en con conocimiento del Comité de Partes de IGC, la naturaleza de la reclamación y de las acciones tomadas.

PROCESO PARA EL TRATAMIENTO DE LAS RECLAMACIONES FORMULADAS POR PARTES INTERESADAS

<p>5. Investigación de la Reclamación</p> 	<p>La Dirección de certificación (DC) en conjunto con la Administración del Sistema de gestión (ASG), debe iniciar un proceso de investigación sobre los hechos específicos, motivo de la reclamación y sobre el comportamiento del cliente certificado en relación con los requisitos de la norma de referencia.</p>
<p>6. Recopilación de información del cliente certificado</p> 	<p>La Dirección de certificación (DC) en conjunto con la Administración del Sistema de gestión (ASG), debe recopilar la información sobre el tratamiento de la reclamación y las conclusiones obtenidas, que describa (como mínimo):</p> <ol style="list-style-type: none"> Identificación completa de la reclamación recibida. Investigación e identificación de las causas que han dado lugar a la reclamación. Decisión sobre la admisión o no de la reclamación 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 reclamación. Acciones de remedio tomadas hacia el reclamante. Acciones correctivas tomadas, en su caso, para evitar la recurrencia y su eficacia.
<p>7. Evaluación del cliente certificado</p> 	<p>Cuando la reclamación sea sobre un cliente certificado, la Dirección de certificación (DC) y la Dirección General (DG) deben evaluar y determinar si el comportamiento del cliente certificado, tanto en el tratamiento de la reclamación como en las actividades que dieron lugar a ésta, han sido, o no, conforme con el Sistema de gestión certificado y, en su caso, si las acciones correctivas propuestas son adecuadas. Esta investigación puede incluir, en función de la gravedad de los hechos detectados, así como el historial de reclamaciones similares y del análisis realizado por la DC y la Dirección General (DG), una auditoría extraordinaria o una verificación durante la próxima auditoría de seguimiento. En el caso de auditorías extraordinarias se debe solicitar la aprobación a la Comisión de Certificación.</p>
<p>8. Auditorías Extraordinarias, S/A</p> 	<p>Cuando sean necesarias auditorías extraordinarias, Dirección de certificación (DC) debe presentar los resultados de la auditoría para que la Comisión de Certificación pueda emitir un juicio final sobre:</p> <ol style="list-style-type: none"> Mantenimiento de la certificación. Suspensión temporal de la certificación. Retirada de la certificación. Reducción del alcance certificado <p>La Dirección de certificación (DC) y la Dirección General (DG) irán cumplimentando el registro (IGC-F-020.01), a medida que cada acción del proceso de atención de la reclamación vaya realizándose.</p>
<p>9. Comunicación de resultados a las partes involucradas</p> 	<p>Comunicación de resultados a las partes involucradas</p> <p>Una vez emitido el juicio, la DC o la ASGC, debe(n) cerrar la reclamación. El resultado final debe ser comunicado al cliente certificado (S/A), al reclamante y al Comité de Partes.</p> <p>IGC pondrá en conocimiento del Comité de Partes todas las reclamaciones recibidas, así como las acciones tomadas como consecuencia de éstas.</p>
<p>10. Registros de la Reclamación</p> 	<p>Registros de la Reclamación</p> <p>La Dirección de certificación (DC) y la Dirección General (DG) deben asegurarse de mantener los registros relacionados con las posibles quejas y reclamaciones, en las carpetas correspondientes de Sistema FileMaker.</p>

ANEXO NO. 2. PROCESO PARA EL TRATAMIENTO DE QUEJAS FORMULADAS POR CLIENTES CERTIFICADOS

Queja: Expresión de insatisfacción hecha a IGC, relativa a sus servicios de certificación, donde explícita o implícitamente se espera una respuesta o resolución.

<p style="text-align: center;">1. Recepción de Quejas</p>  <p style="text-align: center;">↓</p>	<p>Los clientes certificados por IGC, pueden presentar quejas con relación a los servicios de certificación a través de;</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Correo Electrónico: info@certificacionglobal.com a la atención de la Secretaria Comercial (SC). b) Vía telefónica, a cualquier persona que labore en IGC, quien procederá a documentarla a través del correo electrónico: info@certificacionglobal.com, y en este caso, deberá copiar también al cliente certificado. c) Encuestas de satisfacción d) Otra
<p style="text-align: center;">2. Acuse recibo de la queja</p>  <p style="text-align: center;">↓</p>	<p>La Administración del Sistema de Gestión de IGC (ASG) es responsable de:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Responder el recibo de la queja. b) Registrar la queja en el formulario de Registro de No conformidad y acciones correctivas (IGC-F-026.01) c) Comunicar al cliente certificado las acciones a tomar y el estado de esta.
<p style="text-align: center;">3. Análisis de la queja</p>  <p style="text-align: center;">↓</p>	<p>La Dirección de certificación (DC) en conjunto con la Administración del Sistema de gestión (ASG) debe analizar la queja para determinar si cabe su admisión para proceder a gestionarla de inmediato, en caso contrario se debe informar al cliente, las razones que fundamentan la decisión de no admitir la queja. Por ejemplo: Si se trata de un servicio que IGC no ha proporcionado, si con los datos subintrados no es posible iniciar un proceso de atención a la queja, etc.</p>
<p style="text-align: center;">4. Apertura de No conformidad y acción correctiva asociada a la queja</p>  <p style="text-align: center;">↓</p>	<p>Si la queja es admitida, la Administración del Sistema de Gestión de IGC(ASG) de abrir un Registro de No conformidad y acciones correctivas (IGC-F-026.01) y enviarla al responsable del proceso afectado con copia a la Dirección de Certificación (DC).</p> <p>Es responsabilidad de cada dueño del proceso afectado por la queja, realizar las investigaciones pertinentes y proponer las acciones correctivas en el menor tiempo posible.</p>
<p style="text-align: center;">5. Seguimiento, Cierre y comunicación al cliente</p>  <p style="text-align: center;">↓</p>	<p>La Administración del Sistema de Gestión de IGC (ASG) en conjunto con la Dirección de Certificación (DC) debe revisar, aprobar, dar seguimiento y cerrar las acciones correctivas propuestas por el responsable del proceso afectado por la queja, correspondiente y comunicar a quien presenta la queja, las acciones y/o decisiones tomadas con respecto a su queja.</p>
<p style="text-align: center;">6. Validación de la conformidad del proceso</p>  <p style="text-align: center;">↓</p>	<p>La Secretaria Comercial (SC) debe confirmar con el cliente o el apelante que el proceso para la resolución de la queja o de su apelación ha sido conforme.</p>
<p style="text-align: center;">6. Registros de la Queja</p> 	<p>La Dirección de certificación (DC) y la Dirección General (DG) deben asegurarse de mantener los registros relacionados con las posibles quejas, en las carpetas correspondientes del Sistema FileMaker.</p>