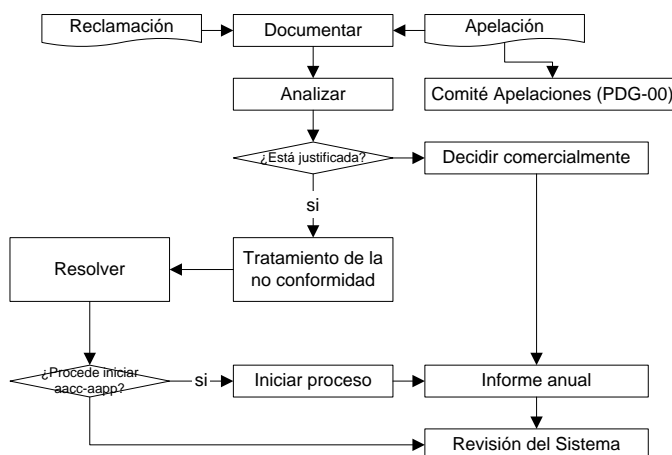


**NO CONFORMIDADES, RECLAMACIONES, APELACIONES Y DENUNCIAS  
ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS**

**DIAGRAMA DE FLUJO**



**DESCRIPCIÓN**

Definiciones:

- Reclamación/Queja: cualquier insatisfacción manifestada por un cliente del IVAC por la actuación del propio IVAC en cualquier fase del proceso de certificación
- Apelación: cualquier reclamación realizada específicamente sobre las decisiones en relación con la decisión de la certificación
- Denuncia<sup>1</sup>: cualquier insatisfacción manifestada al IVAC por la actuación de un cliente (empresa o persona) certificada por el IVAC cuando el mismo no haya realizado un tratamiento adecuado de las posibles quejas o reclamaciones del denunciante.

**1. IDENTIFICAR Y DOCUMENTAR**

**1.1. Reclamación.**

Cualquier persona que reciba una reclamación la documentará en el impreso CA-04-01 con la máxima información posible, haciendo entrega a Calidad para que realice las investigaciones pertinentes.

Si es por escrito se adjuntará al impreso de no conformidad la documentación del cliente. Si la reclamación no está justificada, Dirección General informará al cliente justificando la actuación de la entidad y en todo caso decidirá comercialmente. Si está justificada será tratada como una no conformidad según las pautas que definen este procedimiento.

Se actuará según las pautas que apliquen de las indicadas en el epígrafe 1.3. En la medida de lo posible, se notificará al reclamante el acuse de recibo de la queja, los informes de avance y el resultado tras la finalización del proceso de tratamiento de dicha reclamación.

**1.2. Apelación**

La apelación será exigible siempre por escrito, realizándose un acuse de recibo del mismo. En todo caso se transcribirá al impreso CA-04-01 para su control. Una vez recibida, Dirección constituirá el comité de apelaciones según PDG-00.

<sup>1</sup> Se entiende como denuncia lo que el Anexo III del CGA-ENAC-CSG define como queja proveniente del usuario final y que hace referencia a su falta de satisfacción con las actividades desarrolladas por un cliente certificado.

### 1.3. Denuncia

**Nota importante:** IVAC no es un organismo arbitral y no puede instar ni exigir al denunciado a que tome ninguna medida específica sobre la posible queja o reclamación de su cliente. El tratamiento de la denuncia está sujeto a los requisitos de confidencialidad.

Si se recibe una denuncia, Calidad (con el apoyo necesario<sup>2</sup> en cualquier momento según la complejidad del tema y siempre contando con personal que no haya intervenido anteriormente en el objeto de la denuncia) realizará las investigaciones oportunas para determinar si procede realizar una auditoría extraordinaria o determinar las actuaciones necesarias:

- Las denuncias serán tratadas tanto si las mismas son verbales o escritas; si son verbales se pedirá al denunciante que la formule por escrito, aunque el hecho de que no se formule por escrito no impedirá su investigación; la misma se transcribirá al impreso CA-04-01 para su control o se documentará si no es por escrito en el citado impreso
- Antes de iniciar ninguna actuación nos aseguraremos de que la empresa o persona contra la que se recibe la denuncia dispone de un certificado en vigor, de que la actividad que ha originado la denuncia está cubierta por el sistema de gestión y el alcance certificado y de que el denunciante antes de dirigirse al IVAC ha contactado con el denunciado para resolver su posible queja o reclamación; si no se ha dirigido previamente al denunciado se paralizará el proceso y se contestará al denunciado que previamente se dirija al denunciante.
- Se solicitará al denunciante que aporte evidencias documentales de la situación que motiva la denuncia.
- Se contactará con el cliente certificado, en un plazo razonable, para explicarle la denuncia, remitiéndole copia de la denuncia si esta ha sido por escrito.
- Se solicitará del cliente denunciado que informe al IVAC de la situación, de las actuaciones realizadas en relación con la posible reclamación del cliente, etc. O que presente las alegaciones que considere oportunas en un plazo máximo de 30 días.
- Dependiendo de la complejidad del tema se realizará una visita a la empresa denunciada para favorecer la toma de datos o la investigación del asunto.
- Se evaluará la situación y se propondrá al órgano de gobierno la decisión de proceder sobre la empresa denunciada que podrá ser de varios tipos:
  - No hacer nada sobre la empresa denunciada
  - Advertir a la organización sobre los hechos detectados y sus eventuales consecuencias
  - Incrementar la frecuencia o duración de las auditorías para revisar en detalle los aspectos débiles del sistema certificado
  - Realizar una auditoría extraordinaria porque de las investigaciones se pone de manifiesto que la empresa no ha tratado la reclamación del denunciante o que se ha producido una quiebra del sistema de gestión
  - Aplicar los procesos de sanciones de la entidad (suspensión, retirada o reducción del alcance certificado)
- Se comunicará al denunciante por escrito la actuación del IVAC sobre el denunciado
- Se determinará, junto con el cliente certificado y el denunciante, si se hace público el tema de la queja y su resolución, y en qué medida.
- Se evaluará si la situación hubiera debido identificarse en auditorías anteriores realizadas por el IVAC; se evaluará la actuación de los auditores y se decidirá si ha existido alguna no conformidad interna, tratándose en su caso según el punto siguiente
- Se informará al Comité de Partes (Consejo Asesor) de las denuncias recibidas y de las acciones más relevantes llevadas a cabo por el IVAC como consecuencia de éstas.

### 1.4. No conformidad.

Cualquier no conformidad real o potencial que se detecte como consecuencia de las inspecciones programadas o por cualquier otro motivo, será documentada en el impreso CA-04-01.

---

<sup>2</sup> En el caso de certificación de personas, cuando la queja esté relacionada con alguna de las funciones realizadas por un evaluador, se valorará la necesidad de contar con el apoyo de otro evaluador cualificado.

## 2. TRATAMIENTO DE LA NO CONFORMIDAD. ACCIONES DE CORRECCIÓN.

Dirección General y Calidad, siempre que no estén involucrados en el objeto de la no conformidad o de la queja, decidirán el tratamiento de la no conformidad documentándolo en el impreso CA-04-01 y comprobarán la eficacia de la misma según las pautas definidas.

## 3. ANÁLISIS DE LA NO CONFORMIDAD.

Calidad analizará la no conformidad real o potencial en el impreso CA-04-01 y evaluará si procede iniciar el proceso de acciones correctivas o preventivas según el apartado 2.4, documentando el análisis de causas y todo el proceso de acciones correctivas o preventivas en el impreso CA-04-02.

Criterios de decisión para iniciar acciones correctivas o preventivas: cuando la no conformidad sea grave (afecte a la cualificación de los auditores, a los criterios de auditoría o a los criterios de concesión de la certificación), cuando sea leve pero repetitiva, cuando no se conozca la causa o cuando conociéndose la causa sea previsible su repetición, Calidad iniciará el proceso de acciones correctivas o preventivas según lo descrito en el punto 2.4.

## 4. ACCIONES CORRECTIVAS O PREVENTIVAS.

Se seguirá la siguiente metodología:

- a) GRUPO DE TRABAJO: Dirección General decidirá las personas que deben participar en el proceso aportando los conocimientos necesarios en función de la naturaleza de la no conformidad real o potencial.
- b) DEFINIR LAS CAUSAS POSIBLES: hechos concretos que han originado o pueden originar la no conformidad.
- c) DEFINIR LAS CAUSAS REALES: establecer los hechos que realmente han ocasionado o pueden ocasionar el problema.
- d) DEFINIR ACCIONES CORRECTIVAS o PREVENTIVAS: acciones que eliminen la causa real, responsables, plazos y medios de comprobación de la eficacia de las mismas.
- e) IMPLANTAR LAS ACCIONES CORRECTIVAS/PREVENTIVAS: según lo indicado anteriormente.
- f) COMPROBAR LA EFICACIA DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS o PREVENTIVAS: identificando si la no conformidad no se ha repetido o no se ha producido; en su caso repetir el ciclo hasta averiguar la causa real.
- g) EVALUAR SI PROCEDE MODIFICAR ALGÚN DOCUMENTO DEL SISTEMA DE LA CALIDAD, procediendo en su caso según define PCA-01.

## 5. INFORME PARA LA REVISIÓN DEL SISTEMA DE LA CALIDAD:

Las reclamaciones, denuncias y apelaciones se registrarán en el Impreso CA-04-01. Las no conformidades, observaciones y/o comentarios derivados de las auditorías de ENAC/ACCREDIA, las no conformidades detectadas en auditorías internas o cualquier otra no conformidad que no derive del vencimiento del certificado antes cerrar la auditoría de re-certificación de una empresa (por causa imputable al IVAC), se registrarán en el impreso CA-04-01.

Todos estos registros servirán como inputs para la revisión del sistema.

Calidad preparará para la revisión del sistema un informe de reclamaciones, no conformidades, apelaciones, denuncias, acciones correctivas y preventivas, identificando las mismas por procesos, productos, clientes, causas, etc.

## **REFERENCIAS**

Anexo III del CGA-ENAC-CSG "Tratamiento de quejas sobre el producto o servicio de una organización cuyo sistema de gestión esté certificado"  
ISO 17021-1 Requisitos para los organismos que realizan la auditoría y la certificación de sistemas de gestión  
ISO 17024 Requisitos generales para los organismos que realizan certificación de personas  
ISO 17065 Requisitos para organismos que certifican productos, procesos y servicios

## **DOCUMENTACIÓN**

Impreso CA-04-01: No conformidades, reclamaciones, denuncias, apelaciones.

Impreso CA-04-02: Acciones correctivas o preventivas.

Impreso CA-04-03. Informe anual (sin contenido definido)

Documentación remitida por denunciantes

Apelación del cliente

## **DISTRIBUCIÓN**

Dirección, Calidad, Dirección Técnica, Comité de Apelaciones, Representante Italia, Representante México