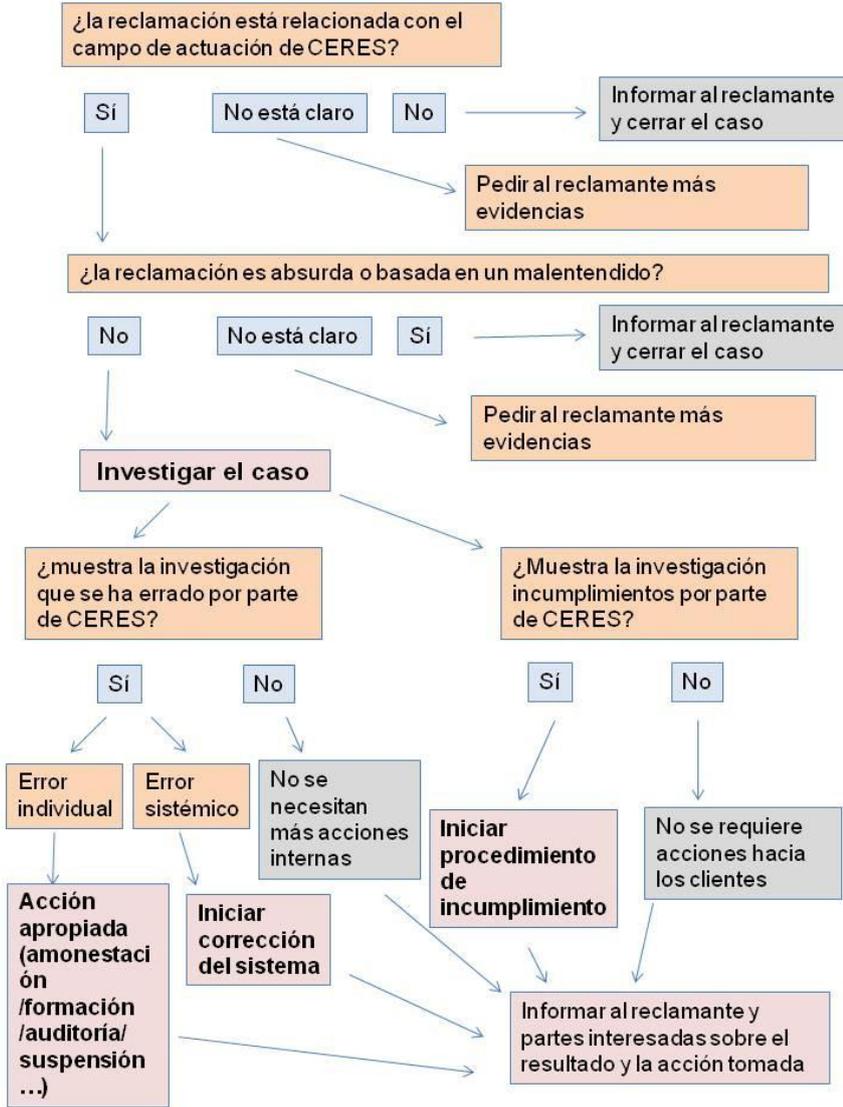


1	Objetivos	<ul style="list-style-type: none"> Asegurar que las personas y entidades involucradas en la certificación tengan la posibilidad de presentar apelaciones y quejas, sobre los principios, procedimientos, decisiones y el trabajo del personal de CERES, exigiendo que mejore el servicio o el cumplimiento del respectivo reglamento, de acuerdo a lo dispuesto en la Norma ISO/IEC 17065 Ayudar a mantener y mejorar la calidad de nuestro servicio.
2	Definiciones	<p>Queja: expresión de insatisfacción, presentada por una persona u organización a CERESCUADOR, con respecto a sus actividades o a las de un cliente certificado, para la cual se espera respuesta.</p> <p>Apelación: Solicitud presentada por un cliente certificado o en proceso de certificación, para reconsiderar la decisión tomada por CERESCUADOR en relación a su proceso de certificación.</p>
2	Responsable	Gerente de Calidad
3	Instrucciones	<ul style="list-style-type: none"> CERESCUADOR considera las apelaciones, quejas sobre su actuación, como circunstancias que, aún siendo indeseables permiten detectar no conformidades o acciones de mejora en la gestión del proceso de certificación. Únicamente se tramitarán las apelaciones, quejas, recibidas en forma escrita debidamente documentados, por parte de clientes, autoridades, consumidores u otras personas, empresas u organizaciones, la GC contestará, y tomará las respectivas acciones correctivas. En casos de dudas o especialmente serios, una segunda persona independiente, p.ej. Gerencia de Certificación será involucrado. La persona a cargo llenará un registro de apelaciones y quejas (2.3.2 EC), en caso de que no haya sido presentada la apelación o queja en este formato. El Gerente de Calidad deberá confirmar en el formato 2.3.2 EC, si la queja o apelación se relaciona con las actividades de certificación (si procede o no), y dar el respectivo tratamiento. La decisión que resuelva la queja o apelación se deberá tomar, revisar y aprobar por personas que no estén involucradas en las actividades de certificación relacionadas con la queja o apelación, o con un potencial conflicto de intereses. La parte que presenta la apelación, queja, será informada inmediatamente sobre la recepción de la queja o reclamo. La parte que presenta la apelación, queja, será informada inmediatamente sobre las acciones tomadas, con excepción de: Situaciones, en las cuales la respectiva acción involucra informaciones confidenciales relacionadas con una parte tercera. La GC, anualmente, o cuando la GG lo solicite, deberá emitir un informe de las quejas, apelaciones recibidas, indicando su naturaleza y la frecuencia. Este informe deberá ser analizado en las reuniones de Revisión por la Dirección para identificar y remediar puntos críticos del Sistema de Calidad.

		 <p>Particularidades tratamiento de apelaciones</p> <p>La GC, deberá solventar la apelación en base a la información recabada en el proceso de certificación Informes de inspección, anexos, RR.</p> <p>La Gerencia de Certificaciones deberá emitir su criterio técnico sobre la viabilidad de la apelación.</p>
4	Documentos relacionados	2.3.2 EC Registro de apelaciones y quejas 2.3.3 EC Formulario de reclamos 2.2.0 EC Manejo de inconformidades 2.2.0.1 EC Registro y seguimiento de inconformidades