

Proceso de reclamaciones y disputas

NOTA DE INFORMACIÓN AL CLIENTE

Reclamaciones y disputas

Introducción

Durante diversas fases de las actividades de auditoría, validación o verificación pueden surgir, ocasionalmente, desacuerdos sobre los hallazgos. Estos procesos requieren que el auditor, validador o verificador defina de forma clara la evidencia documental en la que se basan los hallazgos. El auditor, validador o verificador presentará las evidencias al cliente tanto durante la auditoría, como en la reunión final de la auditoría, validación o verificación. Durante las auditorías que se lleven a cabo en las instalaciones del cliente, el auditor (o validador o verificador) lo hará durante su permanencia en la sede. Las disputas que pudieran aparecer durante la auditoría / validación / verificación deberán ser resueltas en ese momento.

Otras reclamaciones, disputas o feedback de insatisfacción surgidos fuera del proceso de auditoría,

validación o verificación, bien por parte de un cliente de LRQA o por tercera parte, deberán tramitarse de acuerdo con lo descrito en el apartado “Contactar con LRQA”.

Revisión en la oficina

No obstante, si resultara imposible solucionar un desacuerdo durante una visita, el cliente o el auditor (o validador o verificador) puede trasladar el asunto al Director Técnico de LRQA España, dando lugar a posteriores conversaciones entre el cliente y el personal de la oficina. Cuando se reciba una reclamación, el Responsable de Atención al Cliente contactará con la tercera parte para solicitar más información e iniciará la investigación y resolución de la reclamación, conforme al proceso arriba descrito.

Revisión técnica corporativa

En el improbable caso de que no se alcanzara una conclusión satisfactoria para tal desacuerdo, el Director de LRQA España puede solicitar la opinión del Director Técnico Corporativo de LRQA. En tales circunstancias, es la oficina local quien trasladará al cliente el punto de vista del Director Técnico Corporativo. La mayoría de los casos que llegan a este nivel quedan resueltos. Sin embargo, si llegados a este nivel el caso no alcanzara una

resolución, el cliente tiene derecho a una apelación independiente.

Comisión independiente

En tales casos, el Director de LRQA España, si fuera acreditación ENAC, elevaría el asunto al Comité de Partes de LRQA España, y si fuera acreditación UKAS, elevaría el asunto al Comité Técnico General de LRQA a nivel mundial. Ambos comités se componen de expertos industriales independientes procedentes de partes interesadas de todo el mundo, con responsabilidad para realizar un seguimiento sobre la calidad del servicio prestado por LRQA. Su labor es definir la validez de los productos proporcionados por LRQA. Su actuación se considera como la última decisión sobre la validez de los productos suministrados por LRQA. El Presidente del Comité correspondiente nombra a tres miembros imparciales para actuar como comisión de apelación, con un miembro como presidente. La comisión decide la fecha de la reunión para tratar el asunto, e informa directamente al solicitante para asegurarse de que tenga la oportunidad de acudir y presentar su caso. La comisión puede, igualmente, citar a cualquier otro testigo y consultar con los expertos que estime apropiado, con el propósito de alcanzar una sentencia final.

Decisión final

El director de LRQA España comunicará al apelante los hallazgos redactados por la comisión de apelación. LRQA considera la opinión de la comisión de apelación como una decisión final.

Contactar con LRQA

En nuestra página web www.lrqa.com/es, podrá encontrar más información sobre nuestros procedimientos para reclamaciones y apelaciones, y también cómo LRQA puede ayudarle a mejorar resultados y reducir riesgos. Desde esta página también podrá visitar la página web correspondiente a un país en particular y obtener información sobre LRQA en ese país.

Para iniciar formalmente el proceso de reclamación, puede utilizar el formulario disponible online Solicitud de información, o si lo prefiere puede contactar por escrito con el director de su oficina de LRQA local.

Cuando LRQA recibe una reclamación relativa a uno de nuestros clientes, ésta será investigada por LRQA durante la próxima visita que se realice al cliente. Como resultado de la visita y de la investigación de la reclamación, se puede dar una de las siguientes situaciones:

- a) Si se detecta que el Sistema de Gestión ha sido inefectivo en el tratamiento de la reclamación, LRQA planteará la situación a la empresa e iniciará un proceso que podría resultar en la suspensión o incluso en la eventual retirada del certificado.
- b) Si se considera que la reclamación no está justificada, o que se han tomado acciones correctivas

aceptables, no se tomarán más acciones. Lamentablemente, no podremos informarle de los detalles de la investigación sin el pleno consentimiento de nuestro cliente debido al acuerdo de confidencialidad establecido con él.

Reclamaciones de terceras partes

Se dividen en dos categorías:

- Reclamaciones recibidas por LRQA de alguno de sus clientes.
- Reclamaciones contra LRQA

Si LRQA recibe una reclamación sobre alguno de sus clientes, se deberán tomar varias medidas en función de la gravedad de la reclamación. Si es sobre un asunto menor, su auditor lo documentará durante la próxima visita. Sin embargo, si se considera que el tiempo que ha de transcurrir hasta la próxima visita es demasiado largo teniendo en cuenta la gravedad de la reclamación, LRQA contactará con ustedes para informarles de la reclamación y obtener una respuesta apropiada a la misma.

LRQA podría necesitar llevar a cabo una visita, planificada con poca antelación, como parte de la investigación de la reclamación. Este aspecto se comentará con ustedes para asegurarnos de que queda claro el ámbito de la visita y qué personas deben estar presentes, tanto de LRQA como de su organización.

Apelaciones

Si LRQA recibe por escrito una apelación para la reconsideración de una decisión, el Director de LRQA España informará inmediatamente al Director Corporativo del Área de

Sistemas de Gestión y recopilará la apelación, la información relativa, y los hallazgos de investigaciones previas. Tan pronto como sea posible a efectos prácticos, el Director Corporativo del Área de Sistemas de Gestión contactará con el Presidente del comité correspondiente, quien nominará a tres miembros imparciales para actuar como comisión de apelación. El Presidente del comité nombrará a uno de los miembros presidente de la comisión. La comisión acordará lugar, fecha y hora para escuchar la apelación, e informará directamente al apelante, para que pueda ejercer su derecho de asistencia y presentar normalmente su caso. Esta comisión de apelación tiene el derecho de solicitar testigos y de consultar con los expertos que consideren apropiados para alcanzar una sentencia final.

Decisión final

El Director de LRQA España comunicará por escrito al apelante los hallazgos redactados por la comisión de apelación. LRQA considera la opinión de la comisión de apelación como una decisión final.

Organismos acreditadores

Si una persona u organización ha presentado una reclamación contra LRQA o contra algún cliente de LRQA tiene el derecho de comunicar su reclamación al correspondiente organismo acreditador en cualquier momento del proceso de reclamación y apelación. Como organismo acreditado, LRQA cooperará con dichos organismos en lo referente a la investigación de la reclamación o apelación, de acuerdo con los términos de nuestra acreditación.

Contáctenos

Visite www.lrqa.com/es para obtener más información

LRQA