

## 1 Objetivo

---

Este procedimiento tiene por objeto establecer el sistema para recibir, evaluar y tomar decisiones sobre las quejas y apelaciones relacionadas con las actividades realizadas por Sbcert.

## 2 Documentos de referencia y complementarios

---

- ISO/IEC 17065 - Evaluación de la conformidad - Requisitos para los organismos responsables de certificar productos, procesos y servicios;
- ISO/IEC 17000 - Evaluación de la conformidad - Vocabulario y principios generales;
- FSG-03 - Registro de quejas y apelaciones;
- FSG-04 - Acción correctiva, acción preventiva o mejora (si corresponde);
- FSG-05 - Mapa de no conformidades, acciones correctivas/preventivas/de mejora;
- PSG-04 - Acción correctiva, acción preventiva y mejora.

## 3 Términos y definiciones

---

**Evaluación:** Proceso llevado a cabo por Sbcert para evaluar el cumplimiento de una organización, basándose en normas y/o documentos normativos para un alcance/esquema/auditoría específicos.

**Apelar:** Solicitud presentada por una persona u organización que presta servicios o es objeto de una evaluación de conformidad por parte de Sbcert o un organismo de acreditación, para que dicho organismo decisorio reconsidere cualquier decisión tomada en relación con el tema en cuestión.

**Queja:** Una manifestación de disconformidad, distinta de una apelación, emitida por una persona u organización a Sbcert o a un organismo de acreditación, en relación con las actividades de Sbcert, cuando se espera una respuesta.

## 4 Plazos

---

### 4.1 Plazo para que el cliente presente una queja o apelación.

**Reclamación:** hasta 10 días naturales después de que ocurra el incidente o de la decisión de certificación/emisión del certificado.

**Apelación:** hasta 7 días consecutivos inmediatamente después de la auditoría (por ejemplo, la recepción del informe de no conformidad) y después de la decisión de certificación/emisión del certificado.

---

#### 4.2 Fecha límite para que SBCert responda a las quejas y apelaciones recibidas.

Sbcert enviará al reclamante o apelante una confirmación de recepción y registro de la apelación/reclamación en un plazo de 5 días hábiles.

**Quejas:** Las solicitudes se completarán en un plazo máximo de 30 días hábiles a partir de su recepción. Si no fuera posible completar el proceso dentro de este plazo, se informará al cliente sobre el estado del mismo.

**Apelaciones:** Se completarán en un plazo de 20 días hábiles a partir de la fecha de recepción.

**Usar:** *En el caso de quejas y apelaciones relacionadas con los protocolos IFS, Sbcert enviará una respuesta inicial dentro de los 10 días hábiles posteriores a su recepción y antes de la conclusión definitiva de la queja o apelación.*

---

#### 4.3 Comunicación a los propietarios del plan

Para los planes que requieren comunicación directa en relación con quejas y apelaciones, Sbcert establece que:

- **HOJA:** Las quejas relacionadas con el protocolo LEAF deben ser comunicadas al propietario del programa dentro de un máximo de 5 (cinco) días hábiles después de su recepción.
- **IFS:** En el caso de quejas y apelaciones relacionadas con el protocolo IFS, el registro debe comunicarse al propietario del esquema inmediatamente después de su recepción, antes de que se tome cualquier decisión al respecto.
- **BRCGS:** Para las quejas relacionadas con el protocolo BRCGS, se debe notificar al propietario del esquema dentro de los 3 (tres) meses siguientes a la recepción de la queja.

---

### 5 Responsabilidades

**Colaboradores:** Es responsabilidad de todos los empleados informar sobre las quejas/reclamaciones de los clientes y remitirlas al Departamento de Calidad para su registro.

**Gerente de Certificación:** responsable de resolver las apelaciones y quejas recibidas.

**Gerente de Calidad:** Responsable de gestionar las quejas y apelaciones de los clientes, asegurando que el reclamante o apelante esté informado sobre el registro de la queja o apelación, el proceso de tramitación y las personas involucradas; proporcionando informes sobre las acciones derivadas de la queja o apelación recibida. Notificar formalmente al apelante el resultado de la apelación y, siempre que sea posible, enviarle una notificación formal del resultado de la queja.

---

### 6 Procedimiento

---

#### 6.1 Quejas

Las quejas pueden recibirse a través de diversos medios, como correo electrónico, sitio web, teléfono, entre otros.

Al recibir la queja, debe registrarse en...FSG-03 - Registro de quejas y apelaciones y/o remitida al Departamento de Calidad, que deberá confirmar si la queja está relacionada con las actividades de certificación

bajo la responsabilidad de Sbcert.

Si la queja no está relacionada con las actividades realizadas por Sbcert, la persona responsable registra la observación en el formulario, la concluye como infundada y envía una respuesta al denunciante, agradeciéndole sus comentarios e informándole de la conclusión.

Si la queja está relacionada con actividades realizadas por Sbcert, el Departamento de Calidad informa formalmente al denunciante sobre el registro de la queja.

El gerente responsable, o una persona designada por él, deberá recopilar la mayor cantidad de información posible y evaluar su alcance, para luego remitirla para la decisión final.

Si la queja se considera válida, se deberá definir la medida a tomar y dejar constancia de la decisión. Esta decisión deberá ser coherente con la naturaleza de la queja.

La decisión sobre una queja es tomada, revisada y aprobada por personas que no participaron en las actividades de certificación relacionadas con la misma. Además, el personal que prestó servicios de consultoría o fue contratado por el cliente involucrado en la queja no participa en la revisión ni aprobación de la misma durante al menos dos años después de la finalización de los servicios de consultoría o la terminación de la relación laboral.

Siempre que sea posible, una vez finalizada la reclamación, el Departamento de Calidad informa al reclamante sobre la conclusión del proceso.

---

## 6.2 Apelaciones

Las apelaciones pueden recibirse por correo electrónico o a través del sitio web. Generalmente, las reciben los responsables de certificación o el departamento técnico.

Una vez recibidas, deben remitirse al Departamento de Calidad, que a su vez registra la apelación en el sistema. *FSG-03 - Registro de quejas y apelaciones*. Tras el registro, el departamento de Calidad informa formalmente al solicitante y remite la información al responsable de certificación.

El responsable de la certificación deberá designar a una persona independiente e imparcial para recopilar y verificar toda la información necesaria para evaluar la apelación en función de los requisitos del esquema aplicable; estas personas no deberán haber participado en el proceso de evaluación y decisión de la certificación.

Tras una evaluación y análisis técnico, el Consejo de Administración, o la persona designada según la descripción del puesto, toma la decisión basándose en los resultados. La decisión es tomada, revisada y aprobada por personas ajenas a las actividades de certificación. Además, el personal que prestó servicios de consultoría o fue contratado por el cliente involucrado en la apelación no participa en la revisión ni en la aprobación de dicha apelación durante al menos dos años después de la finalización de los servicios de consultoría o la rescisión del contrato laboral.

Una vez tomada la decisión, los registros se remiten al Departamento de Calidad, que los archiva en el sistema informatizado e informa al recurrente sobre la conclusión del proceso.

---

## 6.3 Disposiciones generales

Cuando se considere necesario, se podrá iniciar un proceso interno de medidas correctivas. Este proceso podrá desarrollarse simultáneamente con la tramitación de la queja o apelación, o bien iniciarse una vez finalizada la misma.

En su caso, las autoridades pertinentes deberán ser incluidas en el proceso de queja/apelación.

Periódicamente, el responsable de calidad analiza los registros de quejas para evaluar la probabilidad de que se repitan.

Cuando la evaluación indique que la queja puede repetirse o que existen situaciones que ponen en peligro el cumplimiento de las actividades, se deberá registrar una Acción Correctiva en el formulario *FSG-04 - Acción correctiva y mejora*, como se indica en el procedimiento *PSG-04 - Acción correctiva, acción preventiva y mejora*.

## 7 Calendario de revisiones

---

Calendario de revisiones			
Rdo	Descripción	Datos	Responsable
13	Revisión del texto de la nota correspondiente al punto 4.2.	09/12/2024	Gerente de Calidad
14	Inclusión del elemento 4.3.	21/05/2025	Gerente de Calidad