

Se define **queja** como una:

“Notificación de disconformidad escrita contra Global Inspection Services, o contra una organización certificada por Global Inspection Services, manifestada por un cliente o tercera parte interesada”.

Se define **apelación** como:

“el recurso presentado por una tercera parte afectada por una decisión relativa a la certificación tomada por Global Inspection Services sobre la validez de una reclamación a Global Inspection Services como ON (GIS ON) o a una organización certificada por Global Inspection Services”.

Cualquier cliente, o tercera parte que quiera presentar una queja o apelación debe realizarla por escrito. En las quejas telefónicas deben suministrarse la confirmación por escrito.

Cada queja o apelación debe estar soportada por evidencias escritas del emisor, y la remitirán a la dirección descrita más abajo.

El procedimiento no pretende limitar ni disminuir los derechos que otorgan las Leyes al apelante.

Todo el tratamiento de la queja está sujeto a los requisitos de confidencialidad que rigen todas las actuaciones de Global Inspection Services, tanto en lo relativo al reclamante como al objeto de la queja.

1. COMUNICACION DE LA QUEJA o APELACION

GIS pone a disposición de los clientes o terceras partes las siguientes vías para la comunicación de una queja.

- Web: www.ginspectionsservices.com
- E-mail: info@ginspectionsservices.com
- Correo a la dirección: **Global Inspection Services, S.L. (GIS)
C/ Nogales, 3-5. Local 11-12. 28005 Madrid.
+34 91 829 85 54.**
- Teléfono:

1.1 RECEPCION:

- 1.1.1 **QUEJA:** *Todo el personal de GIS recibe de un cliente o tercera parte un comunicado verbal de una queja solicitará al reclamante que envíe un e-mail o carta, para documentar su queja, acusando recibo de tal comunicación; juzgando si existe un riesgo comercial, técnico o de mejorar el servicio prestado, o de cualquier otra índole, y lo transmitirá a su responsable directo.*
- 1.1.2 **APELACION:** *Quien desee apelar una decisión de GIS lo hará por escrito e irá acompañado y soportado por todas las evidencias escritas disponibles, relativas a las razones por las que apela la decisión relativa a la certificación.*

1.2 VALIDACION:

- 1.2.1 **QUEJA:** *El personal de GIS que reciba una queja de un cliente o tercera parte por escrito, bien del cliente de GIS o por otra parte involucrada, primero verificará que esa queja está relacionada con las actividades de GIS ON, y caso de ser así, lo transmitirá a su responsable directo, que inmediatamente se lo comunicará al Director Técnico del Departamento de Certificación de Equipos a Presión. Posteriormente se evaluará el tipo de queja para su tratamiento.*
 - Si la queja se presenta a un cliente ya certificado por GIS ON, se trasladará a dicho cliente certificado la queja o reclamación recibida en un plazo máximo de 7 días desde su recepción. Posteriormente GIS considerará la eficacia del sistema de gestión del cliente certificado.
- 1.2.2 **APELACION:** *Toda apelación será registrada por el Director Técnico, quien se encargará de que se envíe un acuse de recibo de la apelación y de contactar con el recurrente, informándole de que se inicia el proceso de tratamiento de la apelación y los tiempos y plazos en los que se estima se resolverá la apelación presentada.*

2. TRATAMIENTO DE LA QUEJA

Si se trata de un problema de fácil e inmediata solución, bien sea a través del correo, teléfono u otra vía de comunicación se procederá a resolverlo con la mayor brevedad posible.

Si no se puede solucionar inmediatamente y se necesita una evaluación y tratamiento para solucionar el problema surgido, se notifica al responsable directo del departamento para intentar subsanar el problema lo antes posible, quien deberá abrir un informe para su control.

La detección, recepción y comunicación de quejas es un deber y una responsabilidad de todo el personal de GIS quien una vez recibida la queja la traslada al responsable de la misma, y en su defecto, al responsable de departamento relacionado para su tratamiento.

Si se abre informe, debe incluir: datos sobre la queja, investigación, decisión sobre las acciones a tomar para dar respuesta y para solventarlas, seguimiento, aseguramiento de acciones apropiadas, entre otra información. A su vez, se notificará al Responsable de Calidad, valorando si hay necesidad de abrir una No Conformidad para su tratamiento debido a que se ha incumplido **requisitos** del servicio, y seguir el procedimiento.

Se analizará la protesta del cliente para decidir su procedencia, completándola con toda la información que sea necesaria y teniendo en cuenta la versión/opinión del personal involucrado sobre los hechos referidos por el cliente.

Si se trata de una queja hacia los servicios de GIS ON, el análisis de la información se realizará mediante una reunión entre el Director Técnico, el Manager PED y el Responsable de Calidad junto al personal involucrado. De cualquier modo, el involucrado podrá intervenir en el análisis, pero no en la decisión final.

En cuanto a la evaluación de cualquier queja, puede seguir dos caminos distintos:

- No procede:

Se anota esta decisión en la hoja de quejas o reclamaciones, debidamente justificada, y se comunica por escrito al cliente la conclusión de la queja presentada, explicándole los motivos o criterios que llevaron a esta decisión. Acto seguido se cierra la queja y se archiva convenientemente.

Si el cliente no acepta los argumentos del establecimiento, será decisión de este transigir en sus demandas o no hacerlo.

- Procede:

1. *Definición de acciones para la resolución del problema*

Se determinan las acciones más apropiadas para resolver la queja o reclamación, documentándolas y planificándolas, coordinando para esto las actividades que sean necesarias.

2. *Comunicación al cliente de las acciones definidas*

Una vez programado se informa al cliente sobre las medidas propuestas para la resolución de la queja o reclamación, así como el plazo estimado para emprenderlas.

3. *Ejecución de las acciones definidas*

El responsable de su tratamiento, que será en lo posible una persona que no haya participado en la elaboración o desarrollo del expediente del cual se realiza la reclamación (con el fin de evitar acciones discriminatorias), deberá documentar las circunstancias que han provocado la reclamación e investigar las posibles causas, para que se decidan las acciones que se toman para responder a la reclamación.

4. *Notificación al cliente de la ejecución de las acciones*

Se informa regularmente al reclamante del tratamiento, situación y del resultado de la reclamación bien mediante comunicación sencilla (e-mail, telefónica) o bien mediante informe de seguimiento.

Tras la implantación de estas acciones se informa al cliente de su finalización.

Si el cliente está **satisfecho** con las medidas tomadas, se procede a cerrar la queja o reclamación (anotando la fecha de resolución y adjuntando la documentación generada, si es el caso) y archivarla según proceda.

En caso contrario habrá que analizar los motivos de su disconformidad y si son legítimos, diseñar nuevas acciones para la resolución del problema según el procedimiento descrito.

3. TRATAMIENTO DE LAS APELACIONES

Se puede presentar recurso contra las decisiones de GIS ON tales como:

1. *No aceptar una solicitud de certificación.*
2. *Negarse a recomendar la certificación*
3. *Suspensión, retirada o cancelación de un certificado de aprobación.*
4. *No aceptar el campo de actividad propuesto en la solicitud de certificación.*
5. *No aceptar un informe de no-conformidad.*
6. *Otras situaciones semejantes.*

Una vez recibida la apelación, el Director Técnico determina si ha estado involucrado en el proceso cuya decisión se está apelando:

- a) Si es así, debe nombrar a una tercera persona independiente y si no, él puede desarrollar la investigación.

Los pasos siguientes son:

- Investigar las razones expuestas en la apelación y revisar los archivos asociados (oferta/ contrato, informes de auditoría, detalles de la decisión de certificación).
- Proporcionar al apelante los informes de avance, con datos de la investigación y comunicarle la fecha en que se tratará el recurso por el Comité de Revisión (Director Técnico DEP y el Manager DEP).
- El Comité de Revisión tomará la decisión en base al informe de apelación.
- El resultado de la decisión del Comité de Revisión es comunicado al apelante.

Se informa periódicamente al apelante del tratamiento y situación de la apelación, indicándole la etapa en la que se encuentra y el plazo de resolución estimado.

Durante la reunión del "Comité de Revisión", el apelante y el representante de GIS ON podrán solicitar aclaraciones a las evidencias documentales aportadas o consideraciones que se harán llegar al apelante para su contestación.

Se dejará constancia del resultado de estas aclaraciones en el acta de la reunión. El Comité de Revisión podrá recabar la ayuda de especialistas, llegado el caso. Tales especialistas serán independientes del recurrente y de Global Inspection Services.

El Comité de Revisión deberá decidir si acepta o rechaza el recurso. Sólo en circunstancias excepcionales podrá retrasar su decisión.

La decisión habrá de ser unánime, y es inapelable.

Cuando, como consecuencia del recurso presentado, GIS ON considera que existe una desviación en el Sistema de Gestión que justifica una acción correctora, actuará según se establece en el procedimiento correspondiente NO conformidades.

4. PLAZOS

QUEJA: Normalmente, no transcurrirán más de cuatro (4) semanas desde la recepción de la queja hasta su completa resolución, aunque se entiende que este plazo puede verse afectado por la rapidez de respuesta del cliente y otras terceras.

APELACION: Global Inspection Services dispone de un plazo máximo de cuatro (4) semanas para elevar al Comité de Revisión una apelación, desde la fecha de recepción del escrito. El Comité de Revisión toma la decisión en las dos (2) semanas siguientes a la recepción del expediente de la apelación.