



PROCESO DE RECLAMACIONES DE NQA

WP34/C21

1. ALCANCE

- 1.1 Todas las partes interesadas tienen derecho a presentar una reclamación a NQA Certification Limited con respecto a sus actividades de evaluación de la conformidad o a sus clientes.
- 1.2 La presentación, la investigación y la toma de decisiones con respecto a las quejas, no deben dar lugar a ninguna acción discriminatoria contra el denunciante.
- 1.3 Toda investigación tendrá en cuenta los resultados de reclamaciones similares y garantizará que, cuando proceda, se adopten medidas correctoras y correctivas.
- 1.4 **(Específico de la IATF 16949)** - Todas las decisiones deben cumplir con la IATF 16949, las normas para conseguir y mantener el reconocimiento de la IATF, las SI y las FAQ.

2. RESPONSABILIDADES

- 2.1 Las responsabilidades son las definidas en el texto de este Procedimiento de Trabajo

3. PROCEDIMIENTO DE RECLAMACIÓN

- 3.1 En primer lugar, el demandante presenta una reclamación por escrito a NQA.
- 3.2 Asuntos Reglamentarios registrará la reclamación, confirmará formalmente su recepción con el recurrente y le comunicará el nombre de la(s) persona(s) responsable(s) de la investigación y el plazo previsto para su finalización.
- 3.3 Cada reclamación tendrá una referencia individual para facilitar su seguimiento.
- 3.4 En los casos en que se supere el plazo previsto para la finalización de la investigación, el investigador designado mantendrá informado al denunciante sobre los progresos realizados. Los informes de progreso (al igual que el resultado de la investigación) se comunicarán formalmente al denunciante y se conservarán los registros.
- 3.5 La(s) persona(s) responsable(s) de la validación, investigación y decisión provisional deberá(n) ser demostrablemente independiente(s) del objeto de la reclamación. Por ejemplo, no serán quienes hayan realizado la auditoría o tomado la decisión de certificación en cuestión.
- 3.6 La(s) persona(s) responsable(s) de la investigación y de la decisión provisional deberá(n) cumplir todos los criterios de competencia definidos por la NQA en relación con la función de tomador de decisiones respecto al régimen o los regímenes a los que se refiere la reclamación.
- 3.7 El resultado de la investigación y la decisión provisional deberán ser revisados y aprobados por un alto directivo aplicable y manifiestamente independiente antes de su comunicación al denunciante.
- 3.8 El director superior con autoridad para el proceso objeto de la reclamación será responsable de la iniciación, el seguimiento y el cierre de las acciones correctivas identificadas que incumben a NQA. Esto deberá concluirse en el momento oportuno.



PROCESO DE RECLAMACIONES DE NQA

3.9

Cuando las reclamaciones se refieran a un miembro del personal de campo, el El Director de Operaciones/Director Técnico de Campo (FOM/FTD) será responsable de la validación, investigación y decisión provisional.



PROCESO DE RECLAMACIONES DE NQA

WP34/C21

- 3.10 Cualquier reclamación relativa a un cliente se remitirá a la organización para que haga sus comentarios y, en su caso, adopte medidas correctivas. En el examen de la reclamación se considerará la eficacia del sistema de gestión certificado o, en su caso, cualquier efecto potencial sobre la materialidad de una afirmación de GEI. Se conservarán registros de esta interacción.
- 3.11 Una vez concluida la investigación de una reclamación por parte de un MOM (según el punto 3.9), el resultado se comunicará formalmente al recurrente. El MOM/FTD es responsable de garantizar que las acciones de seguimiento necesarias se lleven a cabo de manera oportuna según el punto 3.8.
- 3.12 En las ocasiones en que el denunciante desee impugnar la decisión de la investigación de la denuncia, ésta podrá elevarse al Director de Operaciones, siempre que éste sea independiente según el punto 3.5.
- 3.13 En todos los casos, la decisión del Director de Operaciones es definitiva y vinculante para todas las partes.
- 3.14 En las ocasiones en las que el Director de Operaciones no tenga una independencia demostrable en relación con un recurso determinado, la decisión final podrá ser tomada por el Director General o el Director de Acreditación Global.
- 3.15 Las reclamaciones se revisarán en la reunión de revisión de la gestión para garantizar que se han registrado/implementado la contención válida, la causa raíz y la acción correctiva.
- 3.16 Cuando proceda, el equipo de directores determinará, junto con el cliente y el denunciante, si el objeto de una denuncia y su resolución se harán públicos y, en caso afirmativo, en qué medida.

4. REGISTROS

- 4.1 Se conservarán registros exhaustivos de los procesos de investigación y toma de decisiones. Se enviarán copias a Asuntos Reguladores.
- 4.2 Los registros relativos a todas las reclamaciones completadas se pondrán a disposición del Comité de Imparcialidad de la NQA cuando éste lo solicite.
- 4.3 Los registros que detallan la contención, la causa raíz y las acciones correctivas que incumben a NQA como resultado de una determinada queja serán conservados por Asuntos Regulatorios.
- 4.4 Cuando proceda, el jefe de equipo (o el director de operaciones) se asegurará de que el equipo programado para realizar la siguiente visita a una organización que haya
 - (a) Presentó una queja
 - (b) Ha sido objeto de una reclamación

Reciban una copia de todos los registros relacionados con este asunto.