



PROCESO DE RECLAMACIONES DE NQA

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, investigación y toma de decisiones con respecto a las quejas, no dará lugar a ninguna acción discriminatoria contra el demandante.
- 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 IATF 16949)** - Todas las decisiones deben cumplir con IATF 16949, Normas para conseguir y mantener el reconocimiento de IATF, SI's y FAQ's.

2. RESPONSABILIDADES

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

3. PROCEDIMIENTO DE QUEJAS

- 3.1 En primer lugar, el demandante presenta una reclamación por escrito a la NQA. Todas las reclamaciones sin excepción deben tramitarse a través de Asuntos Reglamentarios, que inicia el proceso.
- 3.2 Asuntos Reglamentarios registrará la reclamación, confirmará formalmente su recepción con el recurrente y le comunicará el nombre de la persona o personas responsables de la investigación y el plazo previsto para su conclusión.
- 3.3 Cada reclamación recibirá una referencia individual para facilitar su seguimiento.
- 3.4 En los casos en que se supere el plazo previsto para la conclusión de la investigación, el investigador o investigadores designados mantendrán informado al denunciante de los progresos realizados. Los informes de situación (al igual que el resultado de la investigación) se comunicarán formalmente al denunciante y se conservarán los registros. Si surgen problemas con los plazos, el Director Técnico y de Proyectos podrá gestionarlos o elevarlos al Director de Acreditación Global.
- 3.5 La(s) persona(s) responsable(s) de la validación, investigación y decisión provisional deberá(n) ser manifiestamente 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 NQA relativos a la función de responsable de la toma de decisiones con respecto al régimen o regímenes a los que se refiera la reclamación.
- 3.7 El resultado de la investigación y la decisión provisional serán revisados y aprobados por un alto directivo competente y manifiestamente independiente antes de que el investigador asignado los comunique al denunciante.
- 3.8 El Alto Directivo con autoridad sobre el proceso objeto de reclamación será responsable del inicio, seguimiento y cierre de las acciones correctivas identificadas que incumbe a NQA. Esto deberá concluirse a su debido tiempo.



PROCESO DE RECLAMACIONES DE NQA

WP34/C21

- 3.9 Cuando las reclamaciones se refieran a un miembro del personal de campo, el Director de Operaciones de Campo/Director Técnico de Campo (FOM/FTD) será responsable de la validación, investigación y decisión provisional.
- 3.10 Cualquier reclamación relativa a un cliente se remitirá a la organización para que formule observaciones y, en su caso, adopte medidas correctivas. El examen de la reclamación deberá considerar la eficacia del sistema de gestión certificado o, en su caso, cualquier posible efecto 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 (conforme al punto 3.9), se comunicará formalmente el resultado al recurrente. El MOM o el FTD son responsables de garantizar que todas las medidas de seguimiento necesarias se lleven a cabo a su debido tiempo, de conformidad con el punto 3.8.
- 3.12 En los casos en que el denunciante desee impugnar la decisión de la investigación de la denuncia, ésta podrá elevarse al Director de Operaciones, siempre que sea independiente conforme al 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 que el Director de Operaciones no tenga independencia demostrable en relación con un recurso determinado, la decisión final podrá ser adoptada por el Director General o el Director de Acreditación Global.
- 3.15 Las reclamaciones se revisarán en la Reunión de Revisión por la Dirección para garantizar que se han registrado/ejecutado la contención válida, la causa raíz y la acción correctiva.
- 3.16 En su caso, el Equipo Directivo determinará, junto con el cliente y el denunciante, si se hará público el objeto de una denuncia y su resolución 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 Reglamentarios.
- 4.2 Los registros relativos a todas las reclamaciones completadas se pondrán a disposición del Comité de Imparcialidad de la NQA a petición de éste.
- 4.3 Asuntos Reglamentarios conservará los registros que detallen la contención, la causa raíz y las medidas correctivas que incumben a NQA como resultado de una reclamación determinada.
- 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 denuncia

Se les facilite una copia de todos los expedientes relativos a este asunto.