



## TRATAMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES

Nº S.C.I.: \_\_\_\_\_

Empresa: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

**Objeto de la Reclamación:**

Emitida por:

Fecha/Firma

Enviado a: **S.C.I., S.A.**

**buzondesugerencias@scisa.es**

*A cumplimentar por SCI*

**Estudio y decisiones tomadas:**

Nº de Desviación generada:

Aprobado por:

Fecha y Firma

Dpto S.C.I.: \_\_\_\_\_

Vº. Bº.

Responsable de calidad

Fecha: \_\_\_\_\_

**Queja:** Expresión de insatisfacción o notificación de incumplimiento, diferente a la apelación, presentada por una persona u organización a SCI, relacionada con las actividades de éste, para la que se espera una respuesta.

**Apelación:** solicitud del proveedor de la instalación o ítem inspeccionado, de reconsiderar la decisión que tomó en relación a dicha instalación o ítem, o relacionada con el estado de certificación deseado. O solicitud presentada por un solicitante, candidato o persona certificada, para que se reconsidere cualquier decisión tomada por el organismo de certificación relacionada con su estado de certificación deseado.

### **TRATAMIENTO DE QUEJAS:**

Toda persona puede formular una queja cuando detecte o se vea afectado por una atención inadecuada o por un incumplimiento del servicio.

Para formular una queja, se mandará un correo electrónico a [buzondesugerencias@scisa.es](mailto:buzondesugerencias@scisa.es), o un correo postal dirigido al departamento de Sistemas de Gestión, a la dirección Ctra. Ajalvir-Torrejón, km. 1,8. 28864 Ajalvir – Madrid.

Se revisan todas las quejas relacionadas con las actividades realizadas por SCI, SA. Solo las quejas recibidas por escrito pueden ser consideradas para acciones correctivas formales.

Las quejas serán recepcionadas por el departamento de Sistemas de Gestión, quien acusará recibo y abrirá una investigación junto a personal independiente y competente para la actividad que motivó la queja, recopilando toda la información necesaria para su tratamiento.

Durante la investigación se determinará si la queja tiene fundamento y debe ser tratada, o no. Esta decisión se comunicará al reclamante.

Las acciones correctivas deben implementarse con prontitud y su efectividad será verificada. Durante este proceso el reclamante recibirá notificación de los avances y resultados.

Una vez finalizado el tratamiento, se comunicará por escrito al reclamante, la conclusión del proceso.

Tanto la identidad del reclamante, como el objeto de la queja será tratado con confidencialidad, sólo tendrán acceso a los datos el personal implicado en el tratamiento.

### **TRATAMIENTO DE APELACIONES**

Cualquier interesado puede presentar un recurso de apelación contra las decisiones de SCI, SA.

Las apelaciones deben presentarse por escrito al correo electrónico [buzondesugerencias@scisa.es](mailto:buzondesugerencias@scisa.es), junto con toda la documentación disponible y relevante dentro de los tres (3) meses posteriores a la decisión de SCI, SA.

La apelación junto con la documentación, será distribuida a la dirección técnica del departamento afectado.

Una vez recibida la apelación, el Responsable Técnico determina si él / ella está directamente involucrado en las actividades que se están apelando y, de ser así, designará a una persona imparcial y capacitada para manejar la apelación. Si el Responsable Técnico no interviene directamente, analizará personalmente toda la documentación disponible y consultará a los departamentos implicados. Si considera que la apelación tiene fundamento, notifica al apelante e inicia la acción correctiva. Si considera que el recurso de apelación es infundado, notifica al recurrente por escrito las razones por las que el recurso fue considerado inadmisibles.

Hasta este punto del procedimiento, el recurrente no tiene obligaciones financieras para la tramitación del recurso y puede decidir si procede o se retira.

Si el apelante procede con la apelación, el Responsable Técnico establecerá un comité de apelaciones calificado e independiente dentro de los 30 días posteriores.

El comité está integrado por un mínimo de tres miembros representantes del sector que se apela.

Una vez examinada la documentación, la decisión se toma normalmente durante una única sesión del comité, que solo se aplaza en casos excepcionales.

Los costos de la apelación serán cubiertos por:

- 1) SCI, SA, si se mantiene la apelación
- 2) El apelante si la apelación es rechazada.

La decisión debe ser notificada por escrito al apelante por el presidente del comité de apelación dentro de los 90 días posteriores a la fecha de confirmación de la apelación. Esta decisión es definitiva.