



# TRAITEMENT DES PLAINTES ET APPELS

N° S.C.I.: \_\_\_\_\_.

Entreprise : \_\_\_\_\_

Date : \_\_\_\_\_

**Objet de la réclamation :**

Emis par :

Date/Signature

Envoyé à : **S.C.I., S.A.**

**buzondesugerencias@scisa.es**

*A remplir par SCI*

**Etude et décisions prises :**

N° d'écart généré :

Validé par:

Date et signature

Service S.C.I.: \_\_\_\_\_

Approbation

Responsable qualité

Date : \_\_\_\_\_

**Plainte:** Expression d'insatisfaction ou notification de non-respect, différente de l'appel, présentée par une personne ou une organisation à SCI, liée à ses activités, pour laquelle une réponse est attendue.

**Appel:** demande du fournisseur de l'installation ou de l'élément inspecté, de reconsidérer la décision prise relativement à ladite installation ou à cet article. Ou demande faite par un candidat ou une personne certifiée pour que soit reconsidérée la décision prise par l'organisme de certification en relation avec l'état de la certification souhaitée.

## **TRAITEMENT DES PLAINTES**

Toute personne peut formuler une plainte lorsqu'elle détecte ou qu'elle a fait l'objet d'une prise en charge inadéquate ou un service non respecté.

Pour formuler une plainte, il faut envoyer un email à [buzondesugerencias@scisa.es](mailto:buzondesugerencias@scisa.es) ou un courrier postal au département de Systèmes de Gestion, à l'adresse Ctra. Ajalvir-Torrejón, km. 1,8. 28864 Ajalvir – Madrid.

Toutes les plaintes sont prises en compte en ce qui concerne les activités de certification présentées à S.C.I S.A. Seules les plaintes reçues par écrit peuvent être considérées pour mettre en œuvre en actions correctives formelles.

Les plaintes sont reçues par le département de Systèmes de Gestion qui accuse réception et ouvre une enquête avec du personnel indépendant et compétent dans l'activité concernée par la plainte. Toutes les informations nécessaires au traitement sont rassemblées.

Pendant l'enquête, on détermine si la plainte est bien fondée et si elle doit être traitée ou pas. Cette décision sera communiquée au plaignant.

Les actions correctives doivent être mises en place rapidement et leur efficacité doit être vérifiée. Lors de ce processus le plaignant reçoit une notification des avancements et des résultats.

Une fois que la plainte est traitée, le plaignant reçoit par écrit la conclusion.

L'identité du plaignant ainsi que l'objet de la plainte sont traités de manière confidentielle. Seules les personnes impliquées dans le traitement ont accès à ces informations.

## **TRAITEMENT DES APPELS**

Toute personne peut présenter un recours en appel contre les décisions prises par S.C.I S.A.

Les appels doivent être présentés par écrit par courrier électronique à [buzondesugerencias@scisa.es](mailto:buzondesugerencias@scisa.es) toute la documentation disponible et significative dans les trois (3) mois qui suivent la décision de S.C.I S.A.

Une fois l'appel présenté, le responsable technique détermine s'il est directement impliqué dans les activités et, si c'est le cas, il désigne une personne impartiale et apte à traiter l'appel. Si le responsable technique n'intervient pas directement, il analyse personnellement toute la documentation disponible et il consulte les départements impliqués. S'il considère que l'appel est bien fondé, il prévient la personne qui a fait appel et engage l'action corrective. S'il considère que le recours en appel n'est pas fondé, il prévient la personne qui a fait appel par écrit les raisons pour lesquelles le recours est considéré comme non admissible.

Jusqu'à ce point de la procédure, la personne qui fait appel n'a aucune obligation financière pour la mise en place du traitement du recours et il peut décider ou non de poursuivre.

Si la personne faisant appel souhaite poursuivre la procédure, le responsable technique crée un comité d'appels qualifié et indépendant dans les 30 jours qui suivent.

Le comité est constitué d'au moins trois membres représentants du secteur qui est concerné par l'appel.

Une fois que la documentation est examinée, la décision est normalement prise lors d'une session unique du comité qui peut être retardée uniquement en cas exceptionnels.

Les coûts de l'appel sont couverts par :

- 1) S.C.I S.A si l'appel est maintenu
- 2) La personne qui fait l'appel s'il est rejeté

La décision doit être notifiée par écrit au plaignant par le président du comité d'appel dans les 90 jours qui suivent la date de confirmation de l'appel. Cette décision est définitive.