

IMO I 4.5.3 G-es Procedimiento de quejas y reclamaciones

1. Principios

- 1.1 Siempre que sea posible, IMO intentará resolver los problemas que le sean comunicados, en conversación con el cliente. En caso de reclamaciones o quejas formales, IMO se esforzará por gestionar éstas de manera responsable y transparente, así como de forma eficiente y efectiva.
- 1.2 Reclamaciones: Si los clientes no están de acuerdo con la decisión de certificación o con el proceso de toma de decisiones, pueden presentar una reclamación contra la decisión de certificación.
- 1.3 Quejas: Las quejas se refieren a la manera en la que IMO provee sus servicios, por ejemplo cuando exista un fallo en contestar a correspondencia que sea relevante para la certificación, o se tenga un comportamiento no profesional.
- 1.4 Alegaciones: Acusaciones hechas por una tercera parte, contra una empresa certificada por IMO, en la que se reclama que el operador puede estar violando las normas de certificación.
- 1.5 IMO gestiona las reclamaciones, quejas y alegaciones de acuerdo con los procedimientos establecidos en este documento, de conformidad con los requerimientos definidos en ISO 17020, capítulos 7.5 y 7.6, e ISO 17065 capítulo 7.13 y para cuestiones relacionadas con FSC en FSC-STD-20-001 V3-0, párrafo 14.
- 1.6 Se seleccionará a una persona para gestionar la reclamación o queja, que sea competente para analizar la situación y que sea imparcial, por ejemplo no la misma persona que condujo el proceso de certificación (auditoría, decisión de certificación) contra el que se levanta la queja o reclamación. Además el personal involucrado en la revisión o aprobación de la resolución de una reclamación o queja, no habrá estado involucrado en tareas de consultoría para el cliente, o habrá sido contratado por éste en los últimos dos años.

2. Procedimiento de apelación

- 2.1 La operación es informada del derecho a apelar a cualquier decisión de certificación de IMO a través de la siguiente nota en la notificación de certificación: “Esta decisión puede ser apelada en el plazo de 14 días ante IMO, Weststr. 51, CH- 8570 Weinfelden”.
- 2.2. Los procedimientos de apelación pueden describirse en mayor detalle en los Procedimientos estandarizados de Control de IMO específicos del esquema (IMO I 2.1.X) o en los protocolos externos de certificación publicados por el propietario del estándar. En caso de que no se detalle un procedimiento específico, se aplicará el siguiente:
 - En el plazo de 14 días después de recibir la carta de certificación, el operador puede refutar por escrito los hechos descritos a la secretaría de IMO presentando nuevas evidencias o justificaciones adicionales. En base a esto, IMO reevaluará la situación, si procede. Todos los pasos se documentarán correspondientemente.
 - El resultado es comunicado por escrito a la operación y la decisión de certificación se actualizará si es necesario.
 - Si no se alcanza un acuerdo, cada parte puede solicitar un tribunal de arbitraje. Los procedimientos para este caso están definidos en el documento IMO I 4.5.5.
 - Si procede, las autoridades competentes deberán ser incluidas en el proceso.

- 2.3. Para los clientes con certificación FSC, este documento en su versión actual, entra en vigor dos semanas después de ser enviado por IMO. En caso de reclamaciones relacionadas con FSC, se dará una respuesta inicial en el plazo de 10 días hábiles desde la recepción de la reclamación, incluyendo un resumen de la propuesta de medidas a tomar. El reclamante será informado del progreso. Todas las medidas propuestas en relación a la reclamación serán especificadas en el plazo de 3 meses desde la recepción de la reclamación.

3. Procedimiento de gestión de reclamaciones

- 3.1 Las reclamaciones formales incluyendo el nombre y la información de contacto del reclamante pueden dirigirse por escrito a imo@imo.ch y serán documentadas y gestionadas centralmente de acuerdo con los procedimientos establecidos en este documento. Todas las reclamaciones se revisan previamente para asegurar que no estén claramente injustificadas o que falte información esencial. IMO no responde a reclamaciones anónimas.
- 3.2 En caso de que el personal de IMO reciba una comunicación, que por su naturaleza constituya una reclamación seria, el jefe de departamento responsable investigará brevemente y analizará el problema o la reclamación levantada, e iniciará en su caso el procedimiento de gestión de reclamaciones.
- 3.3. Cada caso de reclamación se registrará con el formulario de reclamaciones de IMO (IMO I 4.5.4) y un miembro competente y senior del personal de IMO, será nombrado para gestionar la queja en línea con los principios indicados anteriormente.
- 3.4 Tan pronto como sea posible, como máximo en un plazo de 10 días laborables, el responsable de la gestión de la reclamación, confirmará por escrito la recepción de la reclamación y facilitará un resumen del procedimiento a seguir y de los plazos de tiempo.
- 3.5 La reclamación se investigará debidamente considerando los hechos y datos aportados en el registro del proyecto, así como la información adicional relevante obtenida del personal involucrado y/o de terceras partes expertas. Si es necesario, se requerirá mayor información del reclamante.
- 3.6 Basándose en los resultados, se propondrán medidas. Las medidas a tomar se basan en los requerimientos del caso (teniendo en cuenta que deben ser razonables en cuanto al esfuerzo y gastos necesarios, así como a la resolución del problema en un plazo adecuado). Se podrán determinar a partir de la legislación, regulaciones y estándares relevantes.
- 3.7 Cualquier reclamación/queja admisible será notificada por escrito al reclamante. La notificación (o notificación provisional, que describe las acciones futuras a tomar) será enviada al reclamante en el plazo de 8 semanas desde que se registre la reclamación.
- 3.8 Las reclamaciones se resolverán en un plazo máximo de 6 meses a contar desde que se registre la reclamación. Una prolongación de este plazo hasta 12 meses es posible sólo bajo circunstancias excepcionales. La resolución de reclamaciones referentes a certificación FSC debe resolverse en un plazo de 3 meses.
- 3.9 El director ejecutivo de IMO y el gestor de calidad serán informados del término del procedimiento de reclamación, y la documentación correspondiente será enviada al equipo de gestión de calidad.
- 3.10 En caso de que no se alcance un acuerdo, cada parte puede apelar al procedimiento de arbitraje de IMO (ver IMO I 4.5.5 G-es Procedimientos Conciliación). Se indicará el procedimiento de conciliación al reclamante.

3.11 Se incluirá en su caso, a las autoridades competentes en el proceso.

4. Alegaciones de terceras partes

- 4.1 Si IMO recibe información de terceras partes en relación a una presunta violación de los estándares de certificación por un operador certificado por IMO, IMO considerará debidamente la información recibida y si procede llevará a cabo una investigación.
- 4.2 Los requerimientos y procedimientos para el seguimiento, están en algunos casos descritos en los correspondientes estándares de certificación o protocolos del estándar. Si no se especifica ningún otro procedimiento, IMO seguirá el siguiente proceso:
- Análisis de riesgos preeliminar de la alegación: precisión y detalle de la información proporcionada, análisis preliminar de la probabilidad de la presunta violación de las normas, gravedad de la presunta violación de las normas.
 - Seguimiento por investigación según proceda por ejemplo por medio de recolección de mayor información, cotejo de información de distintas fuentes, resultados previos de auditoría. En caso de alegaciones muy severas, o de que se reciban alegaciones de diferentes partes independientes, se podrá fijar una auditoría in situ sin previo aviso. Basándose en ésta, pueden requerirse procedimientos adicionales en línea con los Procedimientos de Control Estándar de IMO correspondientes, por ejemplo suspensión de la certificación si es necesario.
 - En caso de que se solicite, IMO tartarja las alegaciones de forma confidencial, y no se facilitará a la organización en cuestión ni el nombre ni la dirección.
 - Aunque IMO se esforzará por facilitar una respuesta a la parte que presenta la alegación, IMO está obligado estrictamente a guardar confidencialidad con sus clientes, y no comunicará en la mayoría de los casos, ningún detalle de los resultados de la investigación.

5. Documentación

5.1 La documentación de reclamaciones y quejas incluye:

- La reclamación /queja (con fechas e información original)
- La respuesta de IMO
- Una descripción completa de la gestión de la queja/reclamación incluyendo la documentación de todas las personas implicadas.
- El resultado del procedimiento de quejas y reclamaciones.
- Recomendaciones
- Documentación de las acciones tomadas y su efecto resultante

5.2 Todas las quejas/reclamaciones, así como alegaciones y su investigación serán documentadas:

- en la carpeta del reclamante o de la empresa que registre la queja
- en caso de reclamaciones: en la carpeta general de reclamaciones;
- en la carpeta de otras partes involucradas – si procede
- en la carpeta de las partes que deban ser informadas del caso (por ejemplo autoridades competentes)

5.3 Esta instrucción está directamente relacionada con las siguientes partes del Manual de Calidad:

- Procedimientos estándar de IMO (IMO I 2.1.x)
- Política de Sanciones (IMO I 4.5.1)

- Procedimiento de conciliación (IMO I 4.5.5)
- Formulario de Registro de Reclamaciones (IMO I 4.5.4)