

## Tramitación de apelaciones y quejas

### Instrucción de trabajo

#### Control de cambios:

1. Se actualizó el punto 3 Procedimiento “Este formulario será revisado por el responsable de calidad...”
2. Además, se indicó que “se iniciará con la revisión, en donde el **responsable de calidad** se reunirá y verificará toda la información...”

|   |                              |   |
|---|------------------------------|---|
| 1 | <b>Objetivos</b>             | Asegurar de que las partes interesadas en la certificación tienen la posibilidad de quejarse de las políticas, procedimientos, decisiones y personal de CERESPERU S.A.C., asegurar que se cumplen las normas respectivas, de acuerdo con la ISO/IEC 17065.<br>Ayudar a mantener y mejorar la calidad de nuestro servicio.   |
| 2 | <b>Términos</b>              | Queja: Expresión de insatisfacción presentada por una persona natural o jurídica ante una entidad de certificación, relacionada con una presunta irregularidad en las actividades del organismo de certificación.<br>Apelación: Solicitud de un operador ante su entidad de certificación para que reconsidere la decisión adoptada en relación a su certificación.   |
| 3 | <b>Procedimiento General</b> | <p>Para presentar una queja o apelación, se debe utilizar el formato <b>CEP-2.3.3_Formulario Quejas y Apelaciones_F</b> de CERESPERU S.A.C. brindado a solicitud del cliente. El formulario con la queja descrita se puede enviar a través del siguiente correo electrónico <a href="mailto:certificaciones@ceresperu-cert.com">certificaciones@ceresperu-cert.com</a> o por nuestra oficina de certificación ubicada en Calle Aldabas 559 Urb. Las Gardenias Of. 1002 Santiago de Surco, Lima. Se solicita amablemente que se especifique la queja o apelación lo más extensamente posible y se proporcione toda la documentación necesaria, si lo aplica. Este formulario será revisado por el responsable de calidad, si se valida que esta queja o apelación se encuentra relacionado con alguna actividad de certificación de CERESPERU S.A.C., el responsable de calidad dará respuesta de confirmación de recepción, en un plazo máximo de una semana, por medio de un correo electrónico. Esta queja o apelación se registrará en el documento establecido por CERESPERU S.A.C., se iniciará con la revisión, en donde el responsable de calidad se reunirá y verificará toda la información para poder tomar una decisión. El plazo para la gestión de quejas y apelaciones es máximo de 30 días calendario desde el recibo del formulario, sin embargo, esto va a depender de los tiempos que se tome el denunciante o apelador en dar respuesta a las consultas que CERESPERU S.A.C. realice para esclarecer la queja o apelación que se está evaluando. Después que se tenga una decisión final o resolución, esta será informada a través de un correo electrónico que se enviará al denunciante o apelador a través del documento <b>CEP-2.3.2_Respuesta a Apelaciones Mediacion_P</b> siendo registrada en <b>CEP-2.3.4_Registro de quejas y apelaciones CERESPERU</b>.</p> <p>Se debe tener en cuenta que las quejas o apelaciones que no tengan la suficiente información solicitada (“quién, qué, dónde, cuándo”) no podrán ser procesadas por CERESPERU S.A.C.</p> <p>Tener en cuenta que el personal que está relacionado o ha participado en la actividad que es objeto de la queja o apelación, <b>NO</b> debe participar en ninguna etapa de la gestión de la queja o apelación.</p> <p>*Si el responsable de calidad está involucrado en la queja o apelación, en</p> |

|   |  |  |
|---|--|--|
|   |  | su defecto esta será revisada por la asistente de operaciones.   |
| 4 | <b>Aviso o notificación formal del resultado</b> | <p>En este punto la ISO/IEC 17065 hace una distinción entre "denunciante" y "apeladores". Si bien los denunciantes recibirán una notificación formal del resultado "siempre que sea posible", los apeladores recibirán "siempre" un aviso formal siempre a través del documento <b>CEP-2.3.2_Respuesta a Apelaciones Mediacion_P</b>. Por supuesto, las cuestiones de confidencialidad deben tenerse en cuenta al informar a los reclamadores. Cuando la queja haya dado lugar a la suspensión de una operación certificada, se informará a un tercero denunciante, porque se trata de información pública. En otros casos, se consultará la operación certificada antes de entregar cualquier información a terceros. Normalmente, esta información será genérica. Si, por ejemplo, la queja ha dado lugar a la corrección de incumplimientos por parte de la operación certificada CERESPERU S.A.C., entonces la información puede ser, por ejemplo "Su queja estaba justificada. El operador X ha tomado las medidas correctivas necesarias y esperamos que esto evite que este problema vuelva a ocurrir..."</p> |
| 5 | <b>Denuncias anónimas</b>                        | <p>Alentamos a los denunciantes anónimos a revelar su identidad, pero aceptamos cuando no están dispuestos a hacerlo. Esto se aplica particularmente a los denunciantes internos. A pesar de que CERESPERU S.A.C. garantiza plena confidencialidad para los denunciantes, es comprensible cuando algunos denunciantes no confían en nuestras promesas en este sentido. Las barreras para los denunciantes deben establecerse lo más bajo posible.</p> <p>Sin embargo, cuando las quejas anónimas no están respaldadas por ninguna evidencia, y el denunciante anónimo se niega a proporcionar más pruebas, o cuando tenemos la impresión de que la competencia o enemigo personal sólo está tratando de hablar mal o causar daño a alguien, cerramos el caso sin dar seguimiento.</p>  |
| 6 | <b>Facturación</b>                               | <p>De acuerdo con el contrato de certificación, el seguimiento de CERESPERU S.A.C. sobre quejas y apelaciones (en caso de que no estén justificados) no está incluido en las tarifas regulares de inspección. Las quejas no incurrir en ningún costo para el denunciante, excepto quejas de nuestros clientes con respecto a casos de residuos u otros incumplimientos graves (dicho seguimiento incluye investigación de escritorio, controles de trazabilidad, intercambio con colegas, intercambio con expertos, intercambio con otros organismos de control / autoridades / propietarios estándar, comunicación con el cliente, etc.).</p>   |