

C.A.F.E. Practices Procedimiento de Quejas y Apelaciones

Procedimiento Corporativo 5D

1 Introducción

1.1 El procedimiento está disponible para los proveedores C.A.F.E. Practices, organizaciones verificadoras (OV) y otras partes interesadas en los asuntos de SCS Global Services, quienes tengan motivos para cuestionar las acciones de SCS Global Services con respecto a los hallazgos o requisitos del programa C.A.F.E. Practices, o para presentar una queja contra el programa C.A.F.E. Practices. El procedimiento es aplicable a cualquier decisión formal emitida por SCS Global Services o a quejas presentadas contra el programa C.A.F.E. Practices. SCS Global Services es responsable de recopilar y verificar toda la información necesaria para procesar la queja o apelar una decisión, así como de todas las decisiones en todos los niveles del proceso de manejo de apelaciones.

2 Definiciones

2.1 **Queja:** Una expresión escrita de insatisfacción, por parte de cualquier persona u organización, relacionada con las actividades de SCS Global Services o cualquier parte que participe o aparente participar en el programa C.A.F.E Practices, donde se solicita adecuadamente una respuesta por parte de SCS Global Services de acuerdo con este procedimiento. Las quejas pueden estar relacionadas con la conducta o los procedimientos de los proveedores, los organismos de certificación/organizaciones verificadoras, los auditores o SCS Global Services.

2.2 **Apelación:** Una solicitud por parte de un proveedor u organización verificadora para la reconsideración formal de cualquier decisión adversa tomada por SCS Global Services en relación con el programa C.A.F.E. Practices. Dichas solicitudes serán resueltas por SCS Global Services de acuerdo con el Proceso de Investigación de la empresa. La presentación, investigación y decisión sobre las apelaciones no resultarán en ninguna acción discriminatoria contra el apelante.

2.3 **Retroalimentación:** Casos específicos en los que los proveedores u organizaciones verificadoras proporcionan información, preferiblemente por escrito, sobre aspectos (por ejemplo, calidad, puntualidad, capacidad de respuesta) de los servicios de SCS Global Services en relación con el programa C.A.F.E. Practices. El personal de C.A.F.E. Practices registra la retroalimentación y evalúa si se requiere una respuesta. La retroalimentación negativa también puede ser enviada al departamento de Aseguramiento de Calidad (QA por sus siglas en inglés) de SCS Global Services y puede ser tratada internamente por SCS Global Services a través del proceso de acción correctiva interna. Los proveedores u organizaciones

verificadoras pueden optar por elevar la retroalimentación negativa a una Queja si no se aborda de manera satisfactoria.

2.4 Disputa: Una apelación que no puede resolverse de manera satisfactoria entre el proveedor u organización verificadora y SCS Global Services, y que, por lo tanto, requiere resolución por parte de SCS Standards. Para disputas entre proveedores y organizaciones verificadoras, por favor siga los Procedimientos de Disputa descritos en el Manual de Operaciones de C.A.F.E. Practices.

2.5 Proveedor: Una entidad o entidades que están siendo verificadas bajo C.A.F.E. Practices por organizaciones verificadoras contratadas y que están sujetas a auditorías por parte de SCS Global Services.

2.6 Organización Verificadora: Una organización aprobada por SCS Global Services y contratada por los proveedores para llevar a cabo el trabajo de verificación de C.A.F.E. Practices. Las organizaciones verificadoras son auditadas por SCS Global Services.

3 Presentación de una Queja

3.1 Los problemas entre las partes deben resolverse al nivel más bajo posible. Cuando se presenta una queja contra un proveedor u organización verificadora, las partes deben hacer todos los esfuerzos razonables para resolver el problema directamente con los involucrados, incluyendo proporcionar una oportunidad para que el destinatario pueda remediar la situación. Si no se encuentra una solución, las quejas contra el programa C.A.F.E Practices o sus partes interesadas deberán presentarse a SCS Standards a través del formulario web ubicado en <https://www.scsstandards.org/request-comment-complaint-appeal> o por correo electrónico a standards@scsstandards.org. Se seguirá el Procedimiento de Quejas de SCS Standards.

3.2 En el caso de quejas generales contra SCS Global Services, la queja debe presentarse al departamento de Aseguramiento de Calidad (QA por sus siglas en inglés) de SCS Global Services a través del formulario web ubicado en <https://www.scsglobalservices.com/about/your-feedback> o por correo electrónico a complaints@scsglobalservices.com, y se enviará una respuesta **dentro de los cinco (5) días hábiles** confirmando la recepción de la queja. Se seguirá el Procedimiento de Quejas de SCS Global Services, que se encuentra en la página web mencionada anteriormente.

4 Legitimidad de las Apelaciones

4.1 En el caso de apelaciones, el apelante debe presentar su apelación al programa C.A.F.E. Practices **dentro de los veinte (20) días hábiles** siguientes a la notificación oficial del hallazgo o decisión.

4.1.1 Para los proveedores, se debe completar el Formulario de Apelación del Proveedor y enviarlo a C.A.F.E. Practices a cafepactices@scsglobalservices.com

4.1.2 Para las organizaciones verificadoras, se debe completar el Formulario de Apelación de OV y enviarlo a C.A.F.E. Practices a cafepractices@scsglobalservices.com

4.2 Para tener legitimidad bajo este procedimiento, la apelación debe incluir la siguiente información:

- Información de contacto del apelante y todos los Datos Generales completados en el Formulario de Apelación.
- Si la apelación se refiere a hallazgos incorrectos u otro tema.
- En el caso de proveedores, los códigos(s) de la entidad pertinente, nombre(s), tipo(s) e indicador(es).
- En el caso de organizaciones verificadoras, las No Conformidades pertinentes, evidencia del reporte, evaluación del auditor, detalles de la apelación y respuestas previas del personal C.A.F.E. Practices.
- Adjuntos de cualquier documentación complementaria que explique como el hallazgo es incorrecto, siendo lo más específico posible con respecto a los requisitos aplicables.

5 Proceso de Investigación de Apelación

5.1 Tras la recepción de un formulario de apelación, el programa C.A.F.E. Practices llevará a cabo las siguientes acciones:

- Abrir un archivo de apelación en el que se mantendrán todos los materiales y correspondencia asociados con la apelación.
- Confirmar la recepción de la apelación **dentro de un (1) día hábil**, informando al apelante que su apelación está siendo revisada para determinar su legitimidad.
- Si la apelación califica para una investigación, seleccionar a una persona independiente del hallazgo o decisión en cuestión para llevar a cabo la investigación.
- Proporcionar una respuesta por escrito al apelante **dentro de los tres (3) días hábiles** posteriores a la recepción de la apelación, informando si la apelación califica o no para investigación bajo este procedimiento y describiendo el proceso de investigación mediante el uso de la plantilla del Plan de Apelación, junto con los recursos disponibles para el apelante.

Además, el personal (incluido aquel que actúe en una capacidad gerencial) que haya brindado consultoría a un proveedor u organización verificadora, o haya sido empleado por el proveedor u organización verificadora, no será utilizado por SCS Global Services para revisar o aprobar la resolución de una apelación de dicho proveedor u organización de verificación dentro de los dos años siguientes a la terminación de la consultoría o empleo.

5.2 El investigador asignado llevará a cabo las siguientes tareas:

- Solicitar y recopilar cualquier información adicional necesaria para investigar la apelación. La investigación se basará principalmente en la evidencia documental escrita proporcionada por el apelante junto con el formulario de apelación. Es responsabilidad del apelante demostrar que se

ha tomado una acción en contravención de un requisito. El investigador puede complementar la evidencia documental presentada por el apelante con entrevistas telefónicas y por correo electrónico. También puede optar por realizar una inspección de campo para complementar la evidencia documental.

- Preparar un reporte por escrito en el que se presenten los hallazgos y recomendaciones del investigador.
- Informar por escrito al apelante sobre la resolución de la apelación y proporcionar el reporte a todas las partes junto con la decisión final. En circunstancias normales, el reporte se completará **dentro de los diez (10) días hábiles** posteriores a la recepción de la apelación. Para apelaciones de hallazgos con una fecha límite más corta, se concederá una extensión del plazo mientras se investiga la apelación.
- Actualizar los hallazgos e reportes y enviar las versiones actualizadas a todas las partes pertinentes, cuando corresponda.

5.3 Si el apelante acepta la decisión o acción propuesta, la decisión o acción se llevará a cabo y se registrará.

5.4 Si el apelante rechaza la decisión o acción propuesta por el programa C.A.F.E. Practices, debe dirigir la queja a SCS Standards para una investigación adicional como parte de la resolución de disputas.

5.5 En el caso de que no se reciba respuesta del apelante **dentro de los veinte (20) días hábiles** posteriores a la última comunicación, la apelación se considerará cerrada.

5.6 SCS Global Services garantizará que las decisiones sobre apelaciones no resulten en acciones discriminatorias contra el apelante.

6 Confidencialidad

6.1 La información personal identificable del reclamante/apelante está disponible solo cuando sea necesaria para abordar la queja/apelación dentro de la organización y se protege activamente contra su divulgación, excepto para aquellas partes directamente involucradas, a menos que el reclamante/apelante consienta expresamente su divulgación.