Procedimiento de Quejas, Apelaciones y Disputas

Procedimiento Corporativo 5

# 1 Introducción

1.1 Este procedimiento está disponible a clientes de SCS, solicitantes y terceras partes, individuos y organizaciones, que perciban algún interés en los asuntos de SCS y que tengan razón para cuestionar tanto las acciones de SCS como las acciones de un cliente de SCS con respecto a la conformidad con requisitos relevantes. El procedimiento es aplicable a cualquier decisión formal hecha por SCS o acciones tomadas por un cliente, cuando estas acciones se crea están en conflicto con los términos y/o condiciones del compromiso del cliente con SCS. SCS es responsable de recolectar y verificar toda la información necesaria para procesar la solicitud o apelar la decisión y por todas las decisiones a todo nivel del proceso de manejo de apelaciones. El proceso formal bosquejado acá deberá ser empleado solamente en el evento que medidas menos formales no hayan logrado una resolución.

# 2 Definiciones

2.1 **Queja:** Una expresión escrita de insatisfacción, distinta a los tipos de comunicación definidos abajo en secciones 2.2-2.5, por alguna persona u organización, relacionada con las actividades del personal de SCS Global Services y/o representantes de un cliente de SCS, donde se requiera una respuesta de SCS de acuerdo con el [Proceso de Investigación](#_4_Proceso_Formal) de la compañía.

2.2 **Apelación:** Una solicitud de un cliente (titular o solicitante de un certificado) de una reconsideración formal de cualquier decisión adversa por parte de SCS relacionada con su estatus deseado. Tal solicitud será resuelta por SCS de acuerdo al [Proceso de Investigación](#_4_Proceso_Formal) de la compañía.

2.3 **Disputa:** Una *Queja o Apelación* que no pueda ser satisfactoriamente resuelta por SCS por el Proceso de Investigación de manera tal que el asunto sea referido a un cuerpo externo, tal como el propietario de programa pertinente (ej. FSC, PEFC, SQF). En el evento de que la *Disputa* esté asociada con un programa de SCS para el cual no hay propietario de programa, el asunto será sometido a un Panel de Disputa nombrado por la Junta Asesora de SCS.

2.4 **Comentario de Parte Interesada:** Información y/u opinión sobre la conformidad de un cliente de SCS con los requisitos de la normativa aplicable. Los que proveen estos comentarios son personas o grupos cuyos intereses están afectados por las acciones de un cliente de SCS o de una decisión de certificación/verificación tomada por SCS. En el caso de que un *Comentario de Parte Interesada* requiera una investigación, se investigará habitualmente durante una evaluación programada en vez de pasar por el Proceso de Investigación de SCS. Dependiendo del tipo y de la gravedad de la información señalada a SCS vía un *Comentario de Parte Interesada*, SCS se reservará el derecho de realizar una auditoria especial o llevar a cabo otras investigaciones antes de la próxima auditoria programada. Partes interesadas podrán elegir plantear un Comentario de Parte Interesada como Queja si el tema no se resuelve de forma satisfactoria durante una evaluación.

2.5 **Observaciones de los Clientes:** Información, preferiblemente escrita, por parte de clientes de SCS sobre los aspectos (ej. calidad, puntualidad, capacidad de respuesta) de los servicios de SCS. Las observaciones deberán ser guardadas por el personal de los programas de SCS que las reciben, que determinará si se requiere una respuesta. Las observaciones negativas de los clientes serán transmitidas al Director de Aseguramiento de Calidad de SCS y podrán ser investigadas internamente por SCS, por el proceso interno de acción correctiva. Clientes podrán elegir plantear sus observaciones negativas como Queja si no están abordadas de forma satisfactoria.

# 3 Disponibilidad/Derecho.

3.1 En el evento en que un órgano regulador de un servicio de SCS tenga sus propios procedimientos de queja, apelación y/o disputa, los requisitos del órgano regulador podrán reemplazar el procedimiento de SCS. Es la responsabilidad del Gerente/Director de Programa recibir la queja para revisar el procedimiento de queja, apelación y disputa del órgano regulador/del propietario de programa e informar al Director de Aseguramiento de Calidad de SCS de cualquier requisitos del órgano regulador/propietario de programa que difiere de los requisitos especificados en este procedimiento, a fines de garantizar que se cumplan con los requisitos más estrictos.

3.2 En el caso de quejas contra las acciones de un cliente de SCS, el querellante deberá primero tratar de resolver el asunto con este cliente antes de requerir que SCS se involucre, de conformidad con este procedimiento. En la mayoría de los casos, SCS notificará al cliente certificado en cuestión de la queja en un plazo de siete (7) días hábiles desde que se recibiera la queja. (Excepto cuando tal información puede poner en peligro el personal del cliente o interferir con la investigación).

3.3 En el caso de apelaciones, el apelante debe presentar su apelación a SCS contra una decisión adversa tomada por SCS dentro de los treinta (30) días corridos siguientes a la notificación de la decisión.

3.4 Quejas/apelaciones deben ser enviadas a:

 SCS Headquarters: Complaints/Appeals

2000 Powell Street, Suite 600

Emeryville, California, USA 94608

o

via e-mail a: complaint@scscertified.com

# 4 Proceso de Investigación de Quejas/Apelaciones

4.1 Para tener derechos bajo este procedimiento, la queja/apelación debe incluir la siguiente información:

* Información de contacto del querellante/apelante;
* Una descripción clara de la acción agraviada o la base de la apelación (fecha, lugar, naturaleza de la acción), y que partes o individuos están asociados con la acción;
* Una explicación de cómo la acción presuntamente viola o es inconsistente con los requisitos, siendo lo más específico posible con respecto a los requisitos aplicables;
* En el caso de quejas en contra de las acciones de un cliente de SCS, en lugar de propiamente acciones de SCS, la descripción del querellante de las acciones que se han tomado para resolver el problema directamente con esta tercera parte; y
* Una propuesta de cuáles acciones podrían, en opinión del querellante/apelante, resolver el asunto.

4.2 Al recibir la queja o apelación, el Director de Aseguramiento de Calidad de SCS (o quien este designe) tomará las siguientes acciones:

* Abrir un archivo de queja/apelación en el cual se mantendrán todos los materiales y correspondencia asociados con la queja/apelación;
* Acusar recibo de la queja/apelación en los cinco (5) días hábiles siguientes, informando al querellante/apelante que su queja/apelación ha sido recibida para revisión;
* Entregar una respuesta escrita a la queja/apelación dentro de 14 días hábiles después de recibida la queja/apelación, informando al querellante/apelante si la queja/apelación califica para investigación bajo este procedimiento, y describiendo el proceso de investigación y el recurso disponible al querellante/apelante;
* En caso que la queja/apelación califique para investigación, cuando es posible, seleccionar a un individuo para que investigue que deberá ser independiente de:
	+ - * la evaluación de la certificación en disputa;
			* la decisión de certificación asociada.

Además, el personal (incluyendo los que actúan en su capacidad gerencial) que han dado consultoría para un cliente, o han sido empleados de un cliente, no serán utilizados por SCS para revisar o aprobar la resolución de una queja o apelación para ese cliente en un plazo de dos años a partir del final de la consultoría o el empleo.

4.3 El investigador asignado llevará a cabo las siguientes tareas:

* Solicitar y juntar cualquier información adicional necesaria para investigar la queja/apelación. La investigación se debe basar primordialmente en evidencia documental escrita suplida por el querellante/apelante. Es la responsabilidad del querellante/apelante establecer que se han dado acciones que contravienen un requisito. Típicamente, el investigador complementará la información brindada por el querellante/apelante, con entrevistas telefónicas o por correo electrónico. El investigador, en caso de ser autorizado por el Director del Programa de Aseguramiento de Calidad de SCS (o quien este designe), puede elegir llevar a cabo una investigación de campo para aumentar la evidencia documental.
* Preparar un reporte escrito donde se presenten los hallazgos y las conclusiones del investigador. Bajo circunstancias normales, el reporte deberá estar completado dentro de los 120 días después de recibido la queja/apelación.
* Presentar el reporte al Director de Aseguramiento de Calidad de SCS (o quien este designe).
* En caso de necesidad, se mandará al querellante/apelante un informe sobre los progresos realizados.

4.4 El Director de Aseguramiento de Calidad de SCS (o quien este designe) deberá, entonces:

* Si es necesario, enviar el reporte al representante del Equipo Ejecutivo de SCS y/o de la Junta Asesora para revisión y consulta.
* Dar una opinión de la disposición propuesta de la queja/apelación, incluyendo acciones como:
	+ - * Rechazar la queja/apelación;
			* Reversar la acción que ha sido el foco de la queja/apelación; o
			* Emitir un reporte de no conformidad (NVR por sus siglas en ingles), una solicitud de acción correctiva (CAR por su siglas en ingles) y/o recomendaciones dirigidas a rectificar la situación.
* Informar por escrito al querellante/apelante y a cualquier otra tercera parte relevante (el titular del certificado, otras terceras partes) de lo dispuesto con respecto a la queja/apelación y, cuando corresponda, proveer del reporte, o un resumen del mismo, a todas las partes al tiempo que se comunique la decisión final.

4.5 Si el querellante/apelante acepta la decisión o acción propuesta, la acción o decisión se ejecuta y se registra.

4.6 Si el querellante/apelante rechaza la decisión o acción propuesta, entonces la queja/apelación se mantiene abierta. Se registrará como una disputa y el querellante/apelante será informado de los procedimientos para llevar la disputa ante el Panel de Disputas nombrado por la Junta Asesora de SCS, o los procedimiento de disputa del órgano regulador, si es diferente a SCS (ej, FSC PEFC, SQF), quien será debidamente notificado.

4.7 El Director de Aseguramiento de la Calidad (o quien este designe) es responsable de monitorear el progreso de quejas y apelaciones abiertas hasta que se den opciones internas o externas de salida o el querellante/apelante esté satisfecho. En caso de que no se reciba respuesta del querellante/solicitante en un plazo de seis meses después de la última comunicación, se considerará que se ha cerrado la queja/apelación.

4.8 SCS debe asegurarse que las daciones con respecto a apelaciones no resulten en ninguna acción discriminatoria contra el querellante/apelante.

# 5 Resolución de Disputas

5.1 Si el querellante/apelante rechaza la decisión o acción propuesta en relación a un Servicio de SCS, se seguirán los requisitos de la resolución de disputas del órgano/programa regulador. En la ausencia de requisitos del órgano/programa regulador, el Director de Aseguramiento de Calidad de SCS (o quien este designe), entregará una nota de disputa a la Junta Asesora de SCS dentro de los siete (7) días hábiles siguientes de la recepción del rechazo del querellante/apelante. El Director de Aseguramiento de Calidad de SCS (o quien este designe) entregará la carpeta de la queja/apelación en donde se contienen todos los materiales y correspondencia asociados, incluyendo la acción o decisión propuesta, a la Junta Asesora.

5.2 La Junta Asesora de SCS seleccionará un Panel de Disputa que consistirá en un miembro de la Junta Asesora y por lo menos un experto técnico que sea independiente de:

* la evaluación de certificación en disputa;
* la decisión asociada a la certificación; y
* implementación del día a día de las políticas del correspondiente Servicio de SCS.

5.3 El archivo de la queja/apelación, incluyendo toda la evidencia provista por el querellante/apelante, así como la decisión o acción propuesta preparada por el Director de Aseguramiento de Calidad de SCS (o quien este designe), será entregado al Panel de Disputa.

5.4 El Panel de Disputa podrá, a su discreción, solicitar información adicional de las partes por teléfono o correspondencia escrita. Basado en su revisión de los hechos, el Panel de Disputa deberá preparar un reporte escrito de sus hallazgos, que deberá ser remitido al Director de Aseguramiento de Calidad de SCS, el querellante/apelante y cualquier otra tercera parte afectada. Este reporte debe ser completado dentro de los 120 días siguientes a la recepción de la disputa.

5.5 La disposición final de la disputa y la correspondiente confirmación escrita, generalmente sucede dentro de los treinta (30) días después de haber recibido el reporte y se comunicará al querellante/solicitante en el momento de la emisión.

# 6 Confidencialidad

6.1 Información de identificación personal relacionada con la queja está disponible solamente cuando sea necesario para el propósito de referirse a la queja/queja dentro de la organización y es protegida activamente de revelación excepto aquellas partes directamente involucradas, excepto que el cliente o querellante explícitamente consienta su divulgación.

# 7 Costos de la Investigación

7.1 Si bien es cierto SCS está comprometido al principio de amplio acceso a los procesos de evaluación, incluyendo pero no limitado a este procedimiento, los costos indebidos asociados a una investigación no pueden ser cubiertos por SCS. Dependiendo de la naturaleza de la queja/apelación, SCS se reserva el derecho de cobrar una tarifa para cubrir al menos una porción de los costos de la investigación. Esta tarifa será considerada solamente en situaciones donde el tiempo requerido para investigar la queja/apelación se espera será sustancial.

7.2 Para quejas contra las acciones de un titular de certificado o un recipiente de una declaración de validación/verificación, SCS se reserva el derecho contractual de cobrar esta parte del tiempo y los gastos incurridos en la investigación de la queja. La falla en cubrir estos cargos adicionales o en cooperar con la investigación puede ser base para la terminación de la certificación o la pérdida del estatus de validado/verificado.

7.3 SCS está comprometido a tomar debidamente en consideración quejas sustantivas de cualquier parte que esté comprometida con los objetivos de largo plazo de SCS. Sin embargo, en el caso que este procedimiento que este procedimiento sea empleado por un “litigante vejatorio” por razones en conflicto con los objetivos de largo plazo de SCS, SCS se reserva el derecho de dirigir el asunto inmediatamente a un agente externo apropiado para disposiciones adicionales o, si corresponde, rechazar la queja como sin mérito.