

Qué hacer con reclamos

1	Objetivos	<ul style="list-style-type: none"> Asegurar que las personas y entidades involucradas en la certificación tengan la posibilidad de reclamar sobre los principios, procedimientos, decisiones y el personal de CERES, exigiendo que mejore el servicio o el cumplimiento del respectivo reglamento, de acuerdo a EN 45011 (§ 7). Ayudar a mantener y mejorar la calidad de nuestro servicio.
2	Responsables	El gerente de calidad, u otra persona asignada.
3	Instrucciones	<ul style="list-style-type: none"> Al recibir un reclamo por teléfono, escrita o en forma personal, por parte de clientes, autoridades, consumidores u otras personas, empresas u organizaciones, la persona a cargo contestará, y, de ser necesario, tomará las respectivas acciones correctivas. En casos de dudas o especialmente serios, una segunda persona independiente, p.ej. un certificador, el GC o la GG serán involucrados. La persona a cargo llenará un registro de reclamos (2.3.2 Form). Esto no es necesario en casos de poca importancia, como p.ej. un fax, que no llegó a su destino por motivos técnicos, o similares. La parte que reclama, será informada sobre las acciones tomadas en respuesta a su reclamo, con excepción de: <ul style="list-style-type: none"> Casos, en los cuales el reclamo es absurdo e injustificado Casos de poca importancia (vea arriba) Situaciones, en las cuales la respectiva acción involucra informaciones confidenciales relacionadas con una parte tercera.
7	Aplicación y modificaciones	Esta instrucción de trabajo puede ser alterada solo con la autorización del GC y de la GG de CERES.
8	Documentos relacionados	Registro de reclamos (2.3.2 Form)

Con formato: Numeración y viñetas