



*P-03*

## **QUEJAS Y APELACIONES**



## 1 Objetivo

Este procedimiento describe el proceso para administrar, evaluar y tomar las acciones correctivas y decisiones necesarias sobre quejas y apelaciones de clientes u otras partes interesadas, relacionadas exclusivamente con la verificación de GEI bajo la acreditación OVV por ONAC (en proceso o con la actividad ya completado).

Los clientes u otras partes interesadas tienen derecho a no estar de acuerdo con las medidas tomadas por VERIFIT durante las auditorías o después de firmar el contrato de validación o verificación. El cliente puede registrar su queja o apelación como se define en esta sección o presentar una queja directamente ante el organismo de acreditación.

En el caso de las apelaciones y quejas, la evaluación de la efectividad de las acciones tomadas se realiza en las reuniones de análisis crítico del sistema por parte de la gerencia.

Este procedimiento estará disponible a solicitud de los clientes o partes interesadas.

## 2 Quejas

Una queja es una insatisfacción expresada formalmente (por escrito) o informalmente (verbalmente) relacionada con el desempeño de las actividades de un organismo V / V (validación / verificación) en relación con sus funciones de validación / verificación. Las quejas pueden originarse de un cliente o parte responsable, pueden originarse del público en general, organismos de acreditación, entidades gubernamentales, ONG u otras fuentes.

Para presentar una queja, el reclamante deberá enviar un correo electrónico a [contato@verifit.com.br](mailto:contato@verifit.com.br) detallando la queja y adjuntando las pruebas pertinentes, si corresponde.

La recepción y verificación de información para evaluar la validez e investigación de la queja es responsabilidad del Director de Certificación, con el apoyo del Director Técnico, quien también será responsable de proponer acciones correctivas para esta queja. En caso la queja sea dirigida a un proceso en el cual el Director de Certificación esté involucrado, el Director Técnico y el Director General tienen la responsabilidad de investigación de la queja. En caso la queja sea dirigida a un proceso en el cual el Director Técnico esté involucrado, el Director de Certificación y el Director General tienen la responsabilidad de investigación de la queja.

Las quejas se registrarán en el formulario **F-08\_Queja o Apelación**, documentando la acción inmediata y, si es necesario, se registrará una solicitud de acción correctiva usando el formulario **F-02\_No Conformidad y Acción Correctiva**. Su origen será reconocido en los siguientes casos:

- si el tiempo transcurrido para la ejecución del contrato por VERIFIT es más largo de lo acordado;
- si el comportamiento del empleado no es apropiado;
- si hubo errores u omisiones en la interpretación de los requisitos aplicables.

VERIFIT se compromete a informar que se recibió la queja y su resultado, así como el proceso de tratamiento y los empleados involucrados y al final, el demandante recibe el resumen de la queja, con su resultado.

Como procedimiento de tratamiento de quejas, VERIFIT ha adoptado el siguiente:

1. Así que se reciba la queja, el director de Certificación, o, en caso de que esté directamente involucrado con la queja, el Director Técnico o el Director General deben contactar al Cliente o parte responsable para solicitar detalles
2. Ese deben completar al **F-08\_Queja o Apelación** y definir el responsable por el tratamiento de la queja.
3. Los responsables por el tratamiento de la queja tendrán hasta 10 días hábiles para retornar al cliente o parte responsable con los siguientes resultados: procedente o improcedente:
  - a. Procedente: en ese caso se debe abrir una NC utilizando el formulario **F-02\_No Conformidad y Acción Correctiva** y proceder en acuerdo con el MSG VERIFIT sección 11. El responsable debe informar al cliente las acciones tomadas.
  - b. Improcedente: en ese caso se debe concluir el formulario de queja e informar al cliente el resultado del análisis.



### 3 Apelaciones

La apelación ocurre cuando el cliente no reconoce el resultado de las actividades de validación / verificación realizadas por VERIFIT.

Para presentar una apelación, el cliente deberá enviar un correo electrónico a [contato@verifit.com.br](mailto:contato@verifit.com.br) detallando:

- el nombre del proyecto y el número del contrato;
- la decisión que se está apelando con una explicación detallada de los motivos de la apelación;
- adjuntando las pruebas pertinentes, si corresponde.

La recepción y verificación de la información para evaluar la validez, la investigación y la decisión de las apelaciones serán responsabilidad del Director de Certificación, con el apoyo del Director Técnico. En caso la apelación sea dirigida a un proceso en el cual el Director de Certificación esté involucrado, el Director Técnico y el Director General tienen la responsabilidad de investigación de la apelación. En caso la apelación sea dirigida a un proceso en el cual el Director Técnico esté involucrado, el Director de Certificación y el Director General tienen la responsabilidad de investigación de la apelación.

Las apelaciones se registrarán utilizando el formulario **F-08\_Queja o Apelación**, documentando la acción inmediata y, si es necesario, se registra una solicitud de acción correctiva utilizando el formulario **F-02\_No Conformidad y Acción Correctiva**

VERIFIT se compromete a informar que se recibió la apelación y su resultado, así como el proceso de tratamiento y los empleados involucrados y al final, el apelante recibe el resumen de la apelación, con su resultado.

Como procedimiento de tratamiento de apelaciones, VERIFIT ha adoptado el siguiente:

1. Así que se reciba la apelación, el director de Certificación, o, en caso de ese estar directamente involucrado con la apelación, el Director Técnico o el Director General deben contactar al Cliente o parte responsable para solicitar detalles
2. Ese deben completar al **F-08\_Queja o Apelación** y definir el responsable por el tratamiento de la apelación.
3. Los responsables por el tratamiento tendrán hasta 10 días hábiles para retornar al cliente o parte responsable con los siguientes resultados: procedente o improcedente:
  - a. Procedente: en ese caso se debe abrir una NC utilizando el formulario **F-02\_No Conformidad y Acción Correctiva** y proceder en acuerdo con el MSG VERIFIT sección 11. El responsable debe informar al cliente las acciones tomadas.
  - b. Improcedente: en ese caso se debe concluir el formulario de apelación e informar al cliente el resultado del análisis.

### 4 Confidencialidad, imparcialidad e independencia

La confidencialidad (relacionada tanto con el demandante o el apelante como con el objeto de la queja o apelación), la imparcialidad y la independencia están garantizadas en la conducción del proceso de queja. Las personas involucradas en este proceso son diferentes de las que realizaron las actividades de VVC. Todas las acciones tomadas por VERIFIT hacia la independencia aseguran que las decisiones sobre quejas o apelaciones no den lugar a acciones discriminatorias contra el solicitante.

### 5 Registros Asociados

- a. Carta de queja o apelación;
- b. Carta / respuesta de queja o apelación;
- c. Formulario **F-08\_Queja o Apelación**;
- d. Formulario **F-02\_No Conformidad y Acción Correctiva**



Historial de revisión del documento:

<u>Revisión</u>	<u>Fecha</u>	<u>Descripción y razón de la revisión</u>
Rev. 04	14/01/2026	<ul style="list-style-type: none"><li>- Revisión de las secciones 2 y 3</li><li>- Exclusión de la sección 4</li></ul>
Rev. 03	17/09/2024	<ul style="list-style-type: none"><li>- Revisión de las secciones 2 y 3 indicando el responsable de la investigación</li><li>- Actualización de las responsabilidades de tratamiento de quejas/apelaciones</li></ul>
Rev. 02	09/11/2022	<ul style="list-style-type: none"><li>- Exclusión del término SACP</li><li>- Actualización de las responsabilidades de tratamiento de quejas/apelaciones en caso el director de certificación esté involucrado en ellas</li><li>- Detallado el procedimiento de queja y apelación</li><li>- Inclusión página inicial</li><li>- Correcciones editoriales</li></ul>
Rev. 01	24/03/2021	<ul style="list-style-type: none"><li>- Correcciones editoriales del uso de terminología incorrecta</li></ul>
Rev. 00	01/05/2020	<ul style="list-style-type: none"><li>- Adopción inicial</li></ul>