|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **MO-ANEXO 8- FORMULARIO PARA QUEJAS Y APELACIONES** | **IEE-MO-AO-FQyA V.3** |
| **CLIENTE: indicar el nombre del cliente** | Nº Contrato |
| **INFORME:** INICIAL/DE SEGUIMIENTO **FECHA DE REFERENCIA …./…../………** |
| **Número de Registro:** |

**1. PRINCIPIOS DEL PROCEDIMIENTO**

1.1. El presente procedimiento tiene por objetivo establecer los pasos a seguir para realizar una atención oportuna de cualquier Queja, Reclamación o Apelación relativo a los Servicios de Inspección para la emisión de informes de Experto Externo por Bonatti Compliance,SLP

1.2. Este procedimiento aplica a todo el proceso de atención de quejas y apelaciones y queda bajo la Responsabilidad del Responsable de Calidad

1.3. Definiciones del procedimiento

**APELACIÓN:** Solicitud del sujeto obligado al organismo de inspección para que reconsidere la decisión que tomó en relación con un ítem.

**QUEJA:** Cualquier manifestación de insatisfacción distinta de la apelación presentada al organismo de inspección, en relación con sus actividades y sobre la que se espera una respuesta.

**SOLICITANTE:** Persona o entidad que presenta la queja o apelación y que puede ser el sujeto obligado, entidades gubernamentales, la entidad de acreditación.

1.4. Es Responsabilidad de Bonatti Compliance, SLP tramitar, resolver y hacer seguimiento de las quejas y apelaciones interpuestas (administrativas, de gestión de la calidad como en la realización de las actividades de Inspección) de manera eficiente mediante procedimientos establecidos.

**2. Procedimiento de quejas y apelaciones**

***2.1.- Incoación de la queja***

Bonatti Compliance SLP tiene previsto un procedimiento para formular quejas y reclamaciones que se inicia con la cumplimentación del formulario que se acompaña a este procedimiento.

Las quejas y apelaciones se dirigirán el Responsable de Calidad, Francisco Bonatti Bonet a través del correo bonatti@bonattipenal.com

***2.2.- Apertura de expediente***

La tramitación y resolución del expediente corresponderá al Responsable de Calidad, quien incoará un expediente y lo registrará en el Registro de Quejas (Documento IEE-MO-A13-RQA) y acusará recibo de la queja/apelación notificándole la recepción al solicitante y solicitándole, en su caso, información adicional que el Responsable de Calidad considera necesaria para la tramitación de la queja/apelación.

Si el Responsable de Calidad participa en el procedimiento de inspección o, en su caso, en la actuación concreta que es objeto de queja salvaguardaremos la independencia en la tramitación de la queja gestionándola a través de la Secretaría del Comité de Dirección.

Si desde la Secretaría de Dirección se considerara necesario, para salvaguardar la absoluta independencia de criterio en el procedimiento de atención de la queja, se podrá recabar la colaboración en la tramitación del expediente del Inspector Suplente en aquellos casos en los que no haya intervenido, o de algún experto externo independiente que pueda ayudarle a formar criterio técnico adecuado

***2.3.- Procedimiento de tramitación***

El procedimiento se iniciará con el registro de la queja y la solicitud de una breve información escrita al Inspector o personal responsable del procedimiento de inspección o acción que es objeto de queja/apelación.

Una vez recibidos los informes, si fuera necesario, se accederá al resto de documentación que soporta el procedimiento al objeto de aclarar las dudas que se puedan suscitar en torno a la queja. Si las dudas suscitadas alrededor de la queja estuvieran relacionadas con la interpretación de las normas aplicables al procedimiento de inspección o la legislación aplicable al Sistema de Prevención de Blanqueo evaluado, el Responsable de Calidad podrá solicitar del Comité Técnico su opinión, al objeto de reforzar los criterios de respuesta frente a la queja del cliente.

Una vez ejecutados los trámites anteriores se informará del estado del procedimiento al cliente y se le podrán pedir aclaraciones o ampliación de información, indicándole que la queja queda pendiente de resolución.

Una vez se ha dado tratamiento a la queja o apelación se determinarán -si procede- sus causas y consecuencias y las medidas correctivas y preventivas que proceden.

Todos los pasos anteriores deberán ser documentados en un acta que se incorporará al expediente de la queja.

***2.4.- Resolución y comunicación al cliente. Registro***

Se redactará una respuesta por escrito que se trasladará al cliente dejando constancia documentada de la misma y de su acuse de recibo en el expediente.

Sí como consecuencia de la queja se tuvieran que adoptar -en el procedimiento en concreto o en general en el sistema de gestión de esta entidad de inspección- algún tipo de medida correctora, se procederá a través del correspondiente plan interno de revisión y mejora del sistema y se comunicará al Inspector del expediente para que adopte las medidas necesarias para aplicarla resolución.

a) Si se determina la existencia de errores de elaboración de datos contenidos en los Informes de Experto Externo

- Solicitar la corrección correspondiente a la Gerencia Técnica, quien emitirá un nuevo documento con las subsanaciones oportunas

b) Si, se refiere al procedimiento de auditoria:

- Revisar los registros relacionados con los ítems objeto de apelación, con el apoyo de un inspector independiente al que realizó la inspección, para verificar la conformidad de los mismos y si se considerara justificada la queja o apelación se procede a nueva inspección del item indicado.

***2.5.- Quejas y apelaciones durante el procedimiento de inspección***

Si la queja/apelación se produce durante la inspección, el Inspector indicará al solicitante que puede incluir observaciones o comentarios y comunicará al Gerente Técnico para evaluar la queja y en su caso dar traslado al Responsable de Calidad, para que se comunique con el solicitante y pueda este formalizar su queja conforme al punto 2.1 anterior, siguiendo la tramitación indicada.

***2.6.- Expedientes de queja y apelaciones***

Los expedientes se registrarán en el Registro de Quejas y Apelaciones que es ANEXO 13 del Manual de Operaciones y se conservará una copia integra en el SHAREPOINT EXPERTO EXTERNO y una copia de la resolución en el expediente del cliente en que se formuló la queja.

**1. FORMULARIO DE QUEJAS Y APELACIONES- IDENTIFICACIÓN**

PROCEDIMIENTO DE INSPECCIÓN:

INSPECTOR EXPERTO EXTERNO:

CLIENTE:

REPRESENTANTE DEL CLIENTE:

**2. CONTENIDO DE LA APELACIÓN O QUEJA**

 Completar las casillas del siguiente formulario

Completar el siguiente casillero, en la etapa del procedimiento de inspección en que se produce la queja o apelación:

|  |  |
| --- | --- |
| ETAPA | ACCIÓN/DECISIÓN DEL INSPECTOR OBJETO DE QUEJA |
| Entrevista inicial |  |
| Recogida de datos |  |
| Evaluación de muestras |  |
| Pruebas sustantivas |  |
| Muestreos |  |
| Conclusiones provisionales |  |
| Comunicaciones |  |
| Informe de Experto Externo |  |
| Otras relacionadas con la inspección |  |
| Otras relacionadas con otras cuestiones de la entidad de Inspección |  |

Describir a continuación la queja (extensión libre)

|  |
| --- |
|  |

Documentos que se acompañan

|  |
| --- |
|  |