

better world
certifications.

BWC.



PROCEDIMIENTO DE QUEJAS, APELACIONES & RECLAMOS | PR-SG-01

ASCEND© Headquarters
Global Certification Alliance SAS BIC

Bvr. España 2509
11300, Montevideo – Uruguay
Email: hello@ascendcertification.com
www.ascendcertification.com

 **ascend**

Procedimiento

QUEJAS, APELACIONES & DENUNCIAS | PR-SG-01

Nro Versión: 03 | Fecha: 05/05/2025

Tabla de contenido

1. Objetivo
2. Referencias
3. Alcance
4. Responsabilidades
5. Definiciones
6. Desarrollo
 - 6.1. Generalidades
 - 6.2. Flujo del proceso
 - 6.3. Especificaciones
 - 6.3.1. Reclamos/quejas, apelaciones de empresas certificadas
 - 6.3.2. Apelaciones
 - 6.3.3. Denuncias
7. Registros
8. Anexos
9. Control de cambios

1. Propósito de la Política

Describir la forma de gestionar los reclamos, quejas, apelaciones y denuncias realizadas por cualquier parte interesada de Global Certification Alliance SAS BIC

Procedimiento

QUEJAS, APELACIONES & DENUNCIAS | PR-SG-01

Nro Versión: 03 | Fecha: 05/05/2025

2. Referencias

Reglamento General de Global Certification Alliance SAS BIC

3. Alcance y aplicabilidad

El Procedimiento es aplicable para atestaciones otorgadas basadas en todas las actividades, normas o requisitos con los cuales opera Global Certification Alliance SAS BIC.

4. Responsabilidades

Es responsabilidad de la dirección la correcta gestión del presente procedimiento, así como todas las decisiones que se establezcan en todos los niveles de quejas, apelaciones y denuncias.

El Conformity Assessment Manager, Quality and Human Resources Manager y la dirección son los responsables de la operativa del presente procedimiento.

5. Definiciones

Para la correcta interpretación de este procedimiento se han establecido las siguientes definiciones:

Reclamo/Queja: expresión de insatisfacción relativa a un proceso de evaluación o vinculada a un servicio prestado a la organización cliente, para la cual se espera una respuesta y solución.

Apelación: solicitud de una organización cliente a Global Certification Alliance SAS BIC, para que se reconsidere la categorización de un hallazgo, la recomendación o la decisión que ha tomado en relación con un proceso de evaluación de la conformidad (Ej. Certificación).

Denuncia: se considera todo tipo de conflicto legal, no relacionado o vinculado a cuestiones éticas.

6. Desarrollo

6.1. Generalidades

Todos los colaboradores de Global Certification Alliance SAS BIC pueden recibir comunicaciones que puedan clasificarse como reclamos/quejas, apelaciones o denuncias.

Estas comunicaciones pueden ser recibidas por cualquier medio. Global Certification Alliance SAS BIC dispone de un formulario en su página web que se

Procedimiento

QUEJAS, APELACIONES & DENUNCIAS | PR-SG-01

Nro Versión: 03 | Fecha: 05/05/2025

gestiona a través del software FLOKZU en donde cualquier parte interesada puede comunicar los reclamos/quejas, apelaciones y denuncias. En caso de no ser recibida a través del formulario web, quien recibe debe cargar la actividad en el formulario de FLOKZU.

Se podrán gestionar las solicitudes relacionadas con reclamos/quejas, apelaciones, denuncias vinculadas con o sobre empresas certificadas por Global Certification Alliance SAS BIC.

Todo reclamo/queja, apelación o denuncia debe estar relacionado con una organización. No se recibirán a través de este medio denuncias relacionadas directamente hacia una persona física.

No se gestionarán solicitudes de carácter anónimo, por lo que es obligatorio completar los campos de este formulario y facilitar las evidencias requeridas para procesar el caso.

Una vez ingresado el reclamo/queja, apelación, denuncia, se envía mail automáticamente a la parte interesada avisando que su solicitud fue ingresada y asignando un código a la misma.

Se debe, en todos los casos, conservar evidencias de las comunicaciones de todas las partes involucradas, así como de toda la información relacionada a las actividades. Toda la información de los clientes gestionada por ASCEND, independientemente del medio o herramienta que se utilice para la gestión, se realiza bajo estricta confidencialidad.

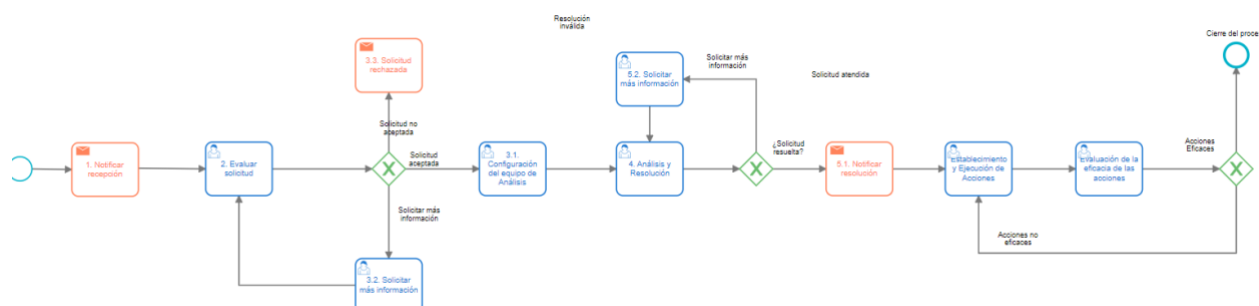
Procedimiento

QUEJAS, APELACIONES & DENUNCIAS | PR-SG-01

Nro Versión: 03 | Fecha: 05/05/2025

6.2 Flujo del proceso

Todo reclamo/queja, apelación, denuncia, una vez ingresado se procesa bajo el siguiente flujo de actividades:



Luego de ingresada la actividad de reclamo/queja, apelación o denuncia, el responsable de ingreso debe asignar a una de las personas responsables por la operativa del proceso. La persona involucrada en la operativa del proceso no debe estar relacionada directamente con el reclamo/queja, apelación o denuncia. En caso de estar relacionada debe comunicar inmediatamente para que la situación sea gestionada por personal independiente.

Las tres opciones dispuestas para el inicio de la operativa son:

- Conformity Assessment Manager
- Quality and Human Resources Manager
- Dirección Ejecutiva

Una vez asignada la persona responsable de la operativa, esta analizará la situación pudiendo solicitar información adicional antes de proceder a conformar el equipo de trabajo, comité de Apelaciones (para las apelaciones) y análisis.

El equipo de trabajo y análisis decidirá sobre la pertinencia del reclamo/queja, apelación y denuncia, así como la/s resoluciones y acciones en caso apliquen. En todos los casos se comunica al cliente la resolución final.

En ningún caso la presentación, investigación y decisión sobre las apelaciones darán lugar a acciones discriminatorias contra el apelante, reclamante o denunciante.

En caso se requiera es posible la solicitud de información adicional para la toma de decisión. Una vez tomada la resolución, se comunica la misma a la contraparte involucrada y se procede a evaluar la pertinencia de toma de acciones.

Procedimiento

QUEJAS, APELACIONES & DENUNCIAS | PR-SG-01

Nro Versión: 03 | Fecha: 05/05/2025

Para el caso que se establezcan acciones, se debe evaluar la eficacia de estas para poder cerrar el proceso.

6.3 Especificaciones

6.3.1 Reclamos/quejas, apelaciones de empresas certificadas

Global Certification Alliance SAS BIC no procesará reclamaciones/quejas o apelaciones efectuadas por personal perteneciente a empresas certificadas (o que haya pertenecido a las mismas) si el mismo no es identificado y/o efectuado en nombre de la empresa.

En todos los casos se mantendrá notificado al cliente del avance del proceso y de las resoluciones tomadas.

6.3.2 Apelaciones

Para el caso de las apelaciones, el equipo de trabajo estará conformado por los integrantes del Comité de Apelaciones, el cual tiene la siguiente estructura:

Cargo/Organización
Director Ejecutivo/ ASCEND
Conformity Assessment Manager/ ASCEND
Quality & HR Manager/ ASCEND
Referente Técnico de Esquema. Se asigna según aplique
Representante del ámbito de negocio. Se asigna según apelación
Representante del cliente. Se asigna según solicitud del cliente
Asesor Legal . En caso aplique

Procedimiento

QUEJAS, APELACIONES & DENUNCIAS | PR-SG-01

Nro Versión: 03 | Fecha: 05/05/2025

6.3.3 Denuncias

Para todo tipo de denuncias se debe contactar un asesor legal quien formará parte del equipo de trabajo de Global Certification Alliance SAS BIC.

6.3.4 Consideraciones Adicionales

En caso se requiera por ley o el cliente lo solicite, El OC determinará, junto con el cliente certificado y el reclamante, si el objeto de la reclamación y su resolución se harán públicos y, en caso afirmativo, en qué medida.

7. Registros

-Software FLOKZU

8. Anexos

No presenta anexos

9. Control de cambios

La versión vigente de este documento solo se encuentra disponible a través del sistema de gestión documental de la plataforma ESGInnova.

Los cambios desde la última versión podrán encontrarse subrayados sobre el documento.

Revisión	Fecha	Resumen de cambios
01	9/1/25	Se establece el documento
02	11/4/25	Se clarifica el procedimiento de acuerdo al hallazgo de AI
03	5/5/25	Se clarifica en el ítem 6.1 y 6.3.1 que se comunicará al cliente en todo el proceso de acuerdo a la check list de EGAC