

Reclamos/Quejas, Apelaciones y Denuncias.

Elaborado por	Revisado por	Aprobado por
Ximena Méndez	Ignacio Guarnieri	Ximena Méndez

	PR-SG-001
	Reclamos/Quejas, Apelaciones y Denuncias
Revisión N°: 5	Fecha de emisión: 07/12/2025

Tabla de contenido

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

	PR-SG-001
	Reclamos/Quejas, Apelaciones y Denuncias
Revisión N°: 5	Fecha de emisión: 07/12/2025

1. Objetivo

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

2. Referencias

Reglamento General de Global Certification Alliance SAS BIC

3. Alcance

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.

	PR-SG-001
	Reclamos/Quejas, Apelaciones y Denuncias
Revisión N°: 5	Fecha de emisión: 07/12/2025

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 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.

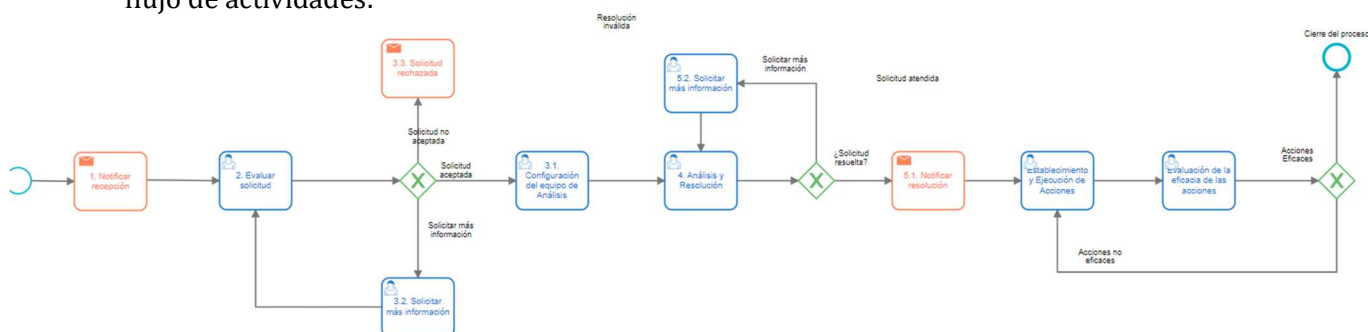
Una vez ingresado el reclamo/queja, apelación, denuncia, se envía mail automáticamente a la parte interesada avisando que su solicitud fue ingresada y asignando un código a la misma.

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.

6.2. Flujo del proceso

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



	PR-SG-001
	Reclamos/Quejas, Apelaciones y Denuncias
Revisión N°: 5	Fecha de emisión: 07/12/2025

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.

Para el caso que se establezcan acciones, se debe evaluar la eficacia de las mismas 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:

	PR-SG-001
	Reclamos/Quejas, Apelaciones y Denuncias
Revisión N°: 5	Fecha de emisión: 07/12/2025

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 de las operaciones. En caso aplique
Asesor Legal . En caso aplique

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.

6.3.5 Control de imparcialidad y gestión de conflictos de interés

Con el fin de asegurar la imparcialidad y evitar cualquier conflicto de interés en los procesos de análisis, revisión y resolución de quejas y apelaciones, se establece la siguiente metodología obligatoria:

1. Identificación de vínculos previos con el cliente

	PR-SG-001
	Reclamos/Quejas, Apelaciones y Denuncias
Revisión N°: 5	Fecha de emisión: 07/12/2025

Antes de asignar personal para la revisión o aprobación de una queja o apelación, la Gerencia de Calidad deberá verificar si dicho personal—incluyendo al que actúa en funciones directivas— ha:

- Proporcionado servicios de consultoría al cliente, o
- Mantenido una relación laboral con el cliente.
- O si existe cualquier restricción derivada de la aplicación de la Política de Imparcialidad y de la Política de Gestión de Conflictos de Interés.

2. **Período de restricción**

En caso de existir alguno de los vínculos mencionados o restricciones vigentes, **la persona involucrada no podrá participar en la revisión, análisis, recomendación, aprobación ni en la toma de decisión relacionada con la queja o apelación presentada por ese cliente por un período mínimo de dos (2) años** a partir de la fecha de finalización del servicio de consultoría o del vínculo laboral.

3. **Declaración formal de independencia**

Todo el personal asignado deberá tener completo la **Declaración de Imparcialidad y Ausencia de Conflictos de Interés** previa al inicio del tratamiento de la queja o apelación, confirmando que no existe ninguna relación que pueda comprometer su objetividad.

4. **Reasignación del proceso**

Si se detecta que una persona se encuentra dentro del período de restricción, se debe:

- Reasignar inmediatamente la revisión o aprobación a un miembro del equipo sin conflicto de interés.
- Registrar la situación y la reasignación en el expediente asociado.

5. **Compromiso individual**

Todos los colaboradores tienen la responsabilidad de abstenerse de participar en un proceso de gestión de quejas, reclamos u apelaciones en los que existan conflictos de interés o restricciones reportadas.

6. **Registro y trazabilidad**

	PR-SG-001	
	Reclamos/Quejas, Apelaciones y Denuncias	
Revisión N°: 5		Fecha de emisión: 07/12/2025

Toda verificación, declaración, reasignación y decisión asociada a la aplicación de esta metodología deberá ser notificada al Oficial de Cumplimiento.

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.