

# AENOR

## REGLAMENTO PARTICULAR DE CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE: GESTIÓN DE RECLAMACIONES, QUEJAS Y SUGERENCIAS

### RP-RQS-01

Reglamento aprobado el 2016-03-30

## ÍNDICE

1. Objeto.....	3
2. Definiciones .....	3
3. Concesión, mantenimiento y renovación del Certificado .....	3
3.1. Solicitud y contrato .....	3
3.2. Auditoría .....	3
3.3. Plazo para la presentación del plan de acciones correctivas.....	4
4. Compromisos.....	4
5. MARCA AENOR DE “GESTIÓN DE RECLAMACIONES” .....	4

## 1. OBJETO

El presente Reglamento particulariza el *Reglamento General de Certificación de Sistemas de Gestión y sus Marcas de Conformidad* para la certificación de los sistemas de gestión de satisfacción del cliente: gestión de reclamaciones, quejas y sugerencias que son conformes con la Norma ISO 10002 *Satisfacción del cliente. Directrices para el tratamiento de las quejas en las organizaciones*, en su edición vigente.

Como pauta general en esta certificación, se han interpretado las directrices y recomendaciones que establece la Norma como requisitos a cumplir por parte de las empresas.

La certificación se llevará a cabo según las condiciones establecidas en el Reglamento General, con las especificidades o salvedades establecidas en el presente documento.

La certificación da lugar a la emisión del "Certificado de Sistema de Gestión de Satisfacción del cliente: Gestión de Reclamaciones, Quejas y Sugerencias" a la organización certificada, y ésta obtiene el derecho al uso de la marca AENOR de "Gestión de Reclamaciones" que se describe en el capítulo 5.

## 2. DEFINICIONES

Para la interpretación del presente Reglamento serán de aplicación las definiciones referenciadas y las contenidas en el Reglamento General y en la norma ISO 10002 *Satisfacción del cliente. Directrices para el tratamiento de las quejas en las organizaciones*, en su edición vigente.

## 3. CONCESIÓN, MANTENIMIENTO Y RENOVACIÓN DEL CERTIFICADO

Los procesos de concesión, mantenimiento y renovación del Certificado se ajustarán a los descritos en el Reglamento General, con las siguientes consideraciones:

### 3.1. Solicitud y contrato

3.1.1. Las organizaciones que soliciten la certificación tendrán implantado el sistema por un periodo mínimo de tres meses previamente al comienzo de las actividades de certificación.

3.1.2. Los servicios técnicos de AENOR comprobarán y revisarán el contenido de la solicitud y solicitarán cualquier aclaración o documentación complementaria que considere necesaria. Si todo es conforme al punto 3.1, los servicios técnicos de AENOR asignarán un número de expediente.

3.1.3. A la hora de establecer el tiempo de duración de la auditoría y considerarlo en la elaboración de la oferta, se considerará el ámbito de aplicación del Sistema de Gestión de Reclamaciones, quejas y Sugerencias de la organización solicitante, incluyendo sus emplazamientos y las actividades y servicios realizados.

### 3.2. Auditoría

# AENOR

3.2.1. La realización de la auditoría de certificación está dividida en dos fases. Excepcionalmente, se considera la realización de las Fases I y II de forma simultánea cuando el alcance del Sistema de gestión (actividades, servicios, centros) son de reducida extensión y/o el Sistema de gestión cuenta con certificaciones de calidad.

### **3.3. Plazo para la presentación del plan de acciones correctivas**

Si en la auditoría inicial o en una auditoría de seguimiento, renovación o extraordinaria existen no conformidades, se establece un plazo de 30 días naturales para que la organización presente a AENOR el plan de acciones correctivas necesarias para corregirlas, así como cuantas evidencias sean necesarias para demostrar la eficacia de las mismas. Si éstas fuesen insuficientes la organización tendrá un plazo de 15 días naturales, tras la petición realizada por AENOR, para presentar la ampliación solicitada.

## **4. COMPROMISOS**

En relación con el Capítulo 9, "Compromisos", del *Reglamento General de Certificación de Sistemas de Gestión y sus Marcas de Conformidad*, la organización, tras la concesión del Certificado, se compromete a mantener por un periodo de tres años los registros técnicos que evidencien el cumplimiento de los requisitos técnicos de la certificación.

## **5. MARCA AENOR DE "GESTIÓN DE RECLAMACIONES"**

La marca AENOR de "Gestión de Reclamaciones" se registrará por lo establecido en el capítulo 7 del Reglamento General y, en particular, por las directrices establecidas en la "Instrucción para el uso de las marcas de certificación de sistemas de gestión", la cual será facilitada por AENOR una vez concedida la certificación.

# AENOR

Tipo: TradeGothic Regular	Color Imprenta directo: Fondo: Pantone 877C Símbolo: Negro Gama
Cuerpo: 36,8 Interlineado: 37	Color Imprenta CMYK: Fondo: Negro Gama 40% Símbolo: Negro Gama

