

TITULO:

TRATAMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES

INDICE

1. OBJETO.
2. ALCANCE.
3. DEFINICIONES.
4. RESPONSABILIDADES.
5. DESARROLLO.
 - 5.1. QUEJAS.
 - 5.1.1. Quejas transmitidas a TECNALIA Certificación.
 - 5.1.2. Quejas imputables a las empresas certificadas.
 - 5.2. APELACIONES, RECURSOS Y LITIGIOS.
 - 5.2.1. Apelaciones a las decisiones de certificación.
 - 5.2.2. Recursos a las decisiones de certificación.
 - 5.2.3. Acciones legales.
6. REGISTRO Y ARCHIVOS.
7. REFERENCIAS.
8. MATERIAL ASOCIADO.
9. ANEXOS.

1. OBJETO.

Definir la sistemática a seguir en la empresa para el tratamiento de las quejas y apelaciones:

- Quejas recibidas de clientes y otras partes interesadas referidas de las actividades de certificación
- Quejas recibidas de las partes interesadas relativas a las actuaciones de las empresas certificadas.
- Apelaciones de los solicitantes a las decisiones de certificación (en primera instancia)
- Recursos de los solicitantes a las decisiones de certificación (en segunda instancia)

2. ALCANCE.

La sistemática recogida en este procedimiento es aplicable a todas las actividades de certificación de las que es responsable TECNALIA y a todas las decisiones de certificación tomadas por TECNALIA CERTIFICACION.

3. DEFINICIONES.

- **Queja o Reclamación:** Expresión de insatisfacción, presentada por un cliente u otra parte interesada, en relación con los **servicios o actividades** de TECNALIA CERTIFICACION, para la que se espera una respuesta.
- **Apelación:** Petición formal de la revocación total o parcial sobre una **decisión** de Certificación emitida por TECNALIA CERTIFICACION (en primera instancia).
- **Recurso:** Petición formal de la revocación total o parcial sobre una **decisión** de Certificación emitida por TECNALIA CERTIFICACION (en segunda instancia).

4. RESPONSABILIDADES.

- Director Gerente.
 - Analizar las quejas o reclamaciones y proponer AACC.
 - Informar de las quejas al Comité de Certificación.
 - Estudiar las apelaciones de los solicitantes, y atender sus argumentos.
 - Resolver las apelaciones de los solicitantes en primera instancia.
 - Informar de las apelaciones al Comité de Certificación.
 - Trasladar los recursos al Comité de Certificación.
- Comité de Certificación
 - Estudiar los recursos de los solicitantes, y atender sus argumentos.
 - Resolver los recursos de los solicitantes en segunda instancia.
- Gestor de expedientes.
 - Comunicaciones con la empresa que transmite la queja o reclamación.
 - Comunicaciones con la empresa que apela o recurre la decisión de certificación.
- Responsable de Calidad.
 - Registro, seguimiento y cierre de las quejas, apelaciones y recursos.

5. DESARROLLO.

5.1. QUEJAS.

5.1.1. QUEJAS TRASLADADAS A TECNALIA CERTIFICACION.

Se atenderán todas las quejas comunicadas por los clientes, y otras partes interesadas en el proceso de certificación (competidores, usuarios, administración, etc.). Las quejas podrán ser atendidas por cualquier persona de TECNALIA Certificación, quien solicitará al cliente todos los datos necesarios para poder realizar un adecuado análisis de la situación. La información mínima requerida será:

- Datos relativos a la empresa que interpone la reclamación: nombre, dirección y persona de contacto.
- Datos del producto afectado por la reclamación.
- Descripción detallada de la misma.
- Evidencias (si dispone) que avalen la reclamación del cliente.

El Responsable de Calidad será el encargado de documentar la queja conforme al procedimiento *PCT.08.05 No conformidades. Acciones correctivas y preventivas*, mientras que el Director Gerente analizará las posibles causas y aprobará las medidas oportunas para su resolverla y para eliminar la causa raíz.

En el caso de quejas de terceras partes interesadas se abrirá una investigación siempre que dicha queja sea realizada por escrito, y/o cuando aunque verbal, se observen argumentos de suficiente peso.

Si tras la investigación se detectan irregularidades que comprometen las resoluciones adoptadas como consecuencia del proceso de certificación, se notificará al solicitante la investigación abierta, se permitirá su defensa si fuera preciso incluso en una entrevista personal, informando del seguimiento y cierre de la misma. Ante una resolución desfavorable al solicitante, éste podrá interponer un recurso que se tramitará conforme a este procedimiento.

En todo este proceso se salvaguardará siempre el anonimato de la persona o entidad que interpone la reclamación.

Comunicaciones.

Todas las quejas de los clientes y de las parte interesadas efectuadas formalmente y por escrito, requerirán acuse de recibo en una plazo máximo de 15 días.

La respuesta a la reclamación será también por escrito y por parte del Director Gerente. En la misma se valorará la reclamación efectuada y se expondrá al cliente las medidas que se van a adoptar con carácter correctivo y preventivo. El plazo máximo establecido para la resolución de la reclamación será de 45 días naturales.

Sin embargo, este plazo puede verse afectado por los tiempos de respuesta del cliente o terceras partes o la extensión de las acciones a tomar para la resolución de la reclamación (análisis de documentación, reuniones con reclamante...) En estos casos, se mantendrá al reclamante informado del avance de los trabajos.

Seguimiento y cierre

El Responsable de Calidad verificará que se cumplen las resoluciones adoptadas y cumplimentará en la base de datos No conformidades y acciones correctivas el apartado correspondiente al cierre de la incidencia y la eficacia de las acciones tomadas.

5.1.2. QUEJAS IMPUTABLES A LAS EMPRESAS CERTIFICADAS.

Se atenderán todas las quejas que se reciban con respecto a la actuación de los clientes Certificados por TECNALIA Certificación, siempre limitadas al alcance de los productos y actividades certificadas. Las quejas podrán ser atendidas por cualquier persona de TECNALIA Certificación, quien solicitará la información por escrito y argumentada, pero en cualquier caso documentará la misma describiendo con el mayor grado de detalle posible:

- Datos relativos a la empresa que interpone la reclamación: nombre, dirección y persona de contacto.
- Datos del producto afectado por la reclamación.
- Descripción detallada de la misma.
- Evidencias (si dispone) que avalen la reclamación del cliente.

El Responsable de Calidad será el encargado de documentar la queja conforme al procedimiento *PCT.08.05 No conformidades. Acciones correctivas y preventivas*, mientras que el Director Gerente supervisará la resolución de la queja recibida y las tomas de decisión relativas al expediente afectado.

El Gestor de Expedientes transmitirá la reclamación al evaluador asignado al expediente afectado por la queja recibida, previamente a la realización de las actividades de mantenimiento de la certificación. El evaluador deberá investigar el análisis realizado y la tramitación efectuada por la empresa certificada, valorando la profundidad del mismo y las acciones tomadas. Documentará su análisis en el informe de evaluación, para que se tenga en cuenta en el proceso de evaluación y toma de decisiones relativas a la certificación.

5.2. APELACIONES, RECURSOS Y APELACIONES.

5.2.1. APELACIONES A LAS DECISIONES DE CERTIFICACION.

Tomadas las decisiones relativas al proceso de certificación y tras la notificación del resultado al solicitante, éste dispondrá de un plazo de un mes natural para apelar dicha decisión.

Dichas apelaciones han de dirigirse a TECNALIA Certificación por escrito, donde quedarán registradas y archivadas. Tras su recepción, se extenderá acuse de recibo en un plazo máximo de 15 días.

TECNALIA Certificación notificará la apelación recibida al Director Gerente para que a partir de este momento dirija las actuaciones necesarias de cara a su resolución. El Director Gerente, consultará con los técnicos que han participado en la evaluación y la toma de decisión, con el solicitante, e incluso podrá consultar con expertos técnicos externos si lo estima conveniente.

TECNALIA Certificación se pondrá en contacto con el cliente para ofrecerle la posibilidad de defender directamente su posición mediante una reunión personalizada donde pueda presentar sus argumentos.

- Si el cliente decide hacer uso de esta opción, se convocará a la mayor brevedad una reunión con el Director Gerente.
- Si el cliente declina hacer uso de esta opción, se entregará el expediente completo al Director Gerente para que resuelva la apelación.

La resolución de la apelación se notificará a los solicitantes, **por escrito en un plazo máximo de 15 días**, después de la entrevista personalizada o en su caso tras el estudio del expediente y la realización de las consultas oportunas por parte del Director Gerente.

El plazo máximo para la resolución de la apelación no deberá superar los 2 meses, incluyendo todo el proceso. Plazos mayores a los dos meses deberán ser justificados oportunamente, y en todo caso se deberá garantizar que el solicitante está informado de los avances de los trabajos.

En el caso de que el Director Gerente estuviera directamente implicado en la toma de decisión que el solicitante ha decidido apelar, y para salvaguardar la independencia en este proceso de apelación, sus **funciones serán asumidas por un experto técnico externo a la empresa.**

5.2.2. RECURSOS A LAS DECISIONES DE CERTIFICACION.

Tras la resolución en firme del Director Gerente a la apelación del solicitante, existe posibilidad de recurrir a una segunda instancia. El solicitante dispondrá para ello de un plazo de un mes natural. En este caso será el Comité de Certificación quien analizará el expediente y emitirá la oportuna resolución.

Los recursos han de dirigirse a TECNALIA Certificación donde quedarán registradas y archivadas. Tras recibir y archivar el recurso, se extenderá acuse de recibo en un plazo máximo de 15 días.

El Director Gerente incluirá el recurso en el orden del día de la siguiente reunión del Comité de Certificación. Se notificará al solicitante los datos de la reunión y la fecha en que se celebrará, con el fin de invitarle para exponer su posición (sin derecho a voto).

El solicitante tendrá la ocasión de defender sus argumentos ante el Comité de Certificación, también el Director Gerente tendrá la oportunidad de defender sus argumentos, respondiendo a las preguntas que se le pudieran formular. TECNALIA Certificación no participará en la toma de decisión del Comité de Certificación.

La resolución **del recurso**, se notificará al solicitante, por escrito en un plazo de 15 días posterior a la reunión del Comité de Certificación.

El plazo para la resolución del recurso estará condicionado por el programa de reuniones del Comité de Certificación (que habitualmente se reúne una vez al año). A petición del cliente y/o si la gravedad del

problema lo pudiera requerir y/o si el Director Gerente lo estima conveniente se convocará una reunión extraordinaria para tratar el recurso.

El plazo máximo para la resolución del recurso no deberá superaren ningún caso los 2 meses, incluyendo todo el proceso. Plazos mayores a los dos meses deberán ser justificados oportunamente, y en todo caso se deberá garantizar que el solicitante está informado de los avances de los trabajos.

Igualmente, tanto solicitantes como usuarios de la certificación podrán ejercer su derecho de recurrir ante la administración competente, el propietario del esquema o la Entidad de Acreditación ENAC.

5.2.3. ACCIONES LEGALES.

Agotadas las anteriores vías de resolución de conflictos, y si las diferencias continúan, el solicitante podrá emprender acciones legales, jurídicas o administrativas. Las partes, con expresa renuncia a su propio fuero, aceptan como legislación rectora del presente contrato, la española, y se someten para la resolución de cuantos litigios pudieran derivarse del mismo a los Juzgados y Tribunales de Donostia – San Sebastián.

- Si el veredicto es favorable al demandante se retomará el proceso de certificación donde se detuvo, sin que TECNALIA Certificación se haga cargo del retraso ni de las consecuencias que de él se deriven.
- Si el veredicto es favorable a TECNALIA Certificación, se ratifica la decisión adoptada, aplicando los procedimientos generales de certificación.

El motivo del litigio y la resolución adoptada será estudiado y analizado en la siguiente reunión del Comité de Certificación.

6. REGISTROS Y ARCHIVOS.

REF.	REGISTRO	ARCHIVO			
		RESPONSABLE	PERIODO	LUGAR	ORDENACION
--	Acuses de recibo y comunicaciones a cliente	Gestor de expedientes	10 años	Servidor	Año / Expediente
--	Resoluciones de las quejas, apelaciones y recursos	Director Gerente	10 años	Servidor	Año / Expediente
--	Registro No Conformidades (Quejas, apelaciones y recursos)	Responsable Calidad	10 años	Servidor	Por fecha

7. REFERENCIAS.

- No aplica.

8. DOCUMENTACIÓN ASOCIADA.

- PCT.08.05 No conformidades. Acciones correctivas y preventivas.

9. ANEXOS.

- Este procedimiento no contiene anexos.

Modificaciones introducidas en el documento

Nº	Fecha	Motivo
02	04-21	<ul style="list-style-type: none">- Se amplía plazo de acuse de recibo de 48h a 15 días y plazo de resolución de 30 días a 45 días (Apto 5.1)- Se reduce de 4 meses a 2 meses el plazo para responder a una apelación y/o recurso (Apto 5.2)- Se sustituye la figura del Administrador por Experto Externo (Apto. 5.2)