

TRATAMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES

Índice

| | | |
|-----|--|---|
| 1 | OBJETO..... | 1 |
| 2 | DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA..... | 1 |
| 3 | ALCANCE..... | 2 |
| 4 | METODOLOGÍA..... | 2 |
| 4.1 | Quejas de clientes de EQA..... | 2 |
| 4.2 | Quejas contra clientes de EQA..... | 3 |
| 4.3 | Quejas de la Administración..... | 3 |
| 4.4 | Quejas con origen en expedientes de certificación de la serie EN 9100 (TEDAE). | 4 |
| 4.5 | Quejas con origen en expedientes de licencias urbanísticas..... | 4 |
| 4.6 | Apelaciones..... | 5 |

1 OBJETO

El objeto de este documento es detallar la gestión de las quejas y apelaciones, desde su recepción, validación, evaluación y toma de decisiones hasta la comunicación de resultados.

Tomando como referencia la definición ofrecida por la norma ISO/IEC 17000, y concretándola para el caso de EQA, se entenderá por queja la expresión de insatisfacción, diferente de la apelación, que es presentada por una persona u organización a EQA, a un organismo de acreditación o a un propietario del esquema, en relación con nuestras actividades, y para la que se espera respuesta.

Por otro lado, se entenderá por apelación a aquella solicitud formalmente formulada por el cliente a EQA para que se reconsidere la decisión tomada sobre la evaluación de conformidad llevada a cabo.

2 DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

- ISO / IEC 17000. Vocabulario.
- ISO/IEC 17021-1. Sistemas de Gestión de la Calidad, Medioambiente etc.
- ISO/IEC 17020. ECU, ECCOM, ECUV, Prevención de Blanqueo de Capital, etc.
- ISO/IEC 27006. Sistemas de Gestión de la Seguridad de la Información.
- ISO/IEC 17065. Certificación de la I+D+i, ENS, etc.
- ISO/IEC 17029. Validación y verificación, RSC, GRI, INF, etc.
- EN 9104-001. TEDAE.
- ISO 14065. Verificación de Gases de Efecto Invernadero.
- UNE 165019. Compliance.

Este documento es propiedad de EQA.

No está permitida su reproducción total o parcial sin su consentimiento previo.

3 ALCANCE

Este documento es aplicable a cualquiera de los esquemas de evaluación mencionados en la documentación de referencia.

4 METODOLOGÍA

De forma general, en la gestión de las quejas y apelaciones se tendrán en cuenta los siguientes principios:

- Se acusará recibo en un plazo inferior a inferior o igual a 15 días hábiles a partir de la recepción de la queja o apelación, y se notificará formalmente su cierre y resultado en un plazo inferior a 3 meses salvo que el esquema especifique requisitos más restrictivos. En función de cada caso se valorará la necesidad de presentar al cliente algún informe de progreso.
- EQA es la única responsable de todas las decisiones a todos los niveles del proceso de tratamiento de las quejas y apelaciones.
- Se dejará registro en el sistema informático de todas las quejas formales y apelaciones, así como de su gestión, seguimiento, correcciones y acciones tomadas para resolverlas.
- En el análisis de las quejas debe considerarse que ésta pueden suponer un incidente potencial o una posible no conformidad.
- Las personas que validan la queja o apelación y deciden el resultado no habrán podido participar en ningún sentido en la evaluación en cuestión, ni haber tenido ningún tipo de relación laboral o mercantil con la organización que la presenta.
- Ni las decisiones sobre la queja o apelación, ni ninguna parte del proceso de revisión, darán como resultado ninguna acción discriminatoria contra el reclamante o apelante.
- El proceso de gestión de las quejas y apelaciones está sujeto a requisitos generales de confidencialidad.

4.1 Quejas de clientes de EQA

Una queja de este tipo puede estar relacionada con la fase comercial, la planificación, el desarrollo de la evaluación propiamente, o la tramitación del expediente, es decir, con cualquiera de las fases de la prestación del servicio.

Se llevarán a cabo los siguientes pasos:

1. Recepción y confirmación de respuesta al cliente.

Las quejas pueden ser presentadas por una persona u organización (en adelante, persona).

Se denomina «queja formal» a aquella realizada por escrito y en la que además se identifique a la persona que presenta la queja.

Las quejas formales deberán ser remitidas por el reclamante al correo electrónico calidad@eqa.es.

Quejas detectadas durante las evaluaciones.

Si el cliente manifestara su deseo de hacerlo directamente en el momento de la evaluación se le informará de que debe hacerlo mediante el envío de un correo electrónico, en el que se identifique, al buzón calidad@eqa.es.

En el caso particular de las alegaciones a las no conformidades¹, el evaluador responsable del proceso informará al cliente de que dicha alegación deberá formularse inmediatamente y directamente por escrito al Departamento de Calidad mediante el correo electrónico calidad@eqa.es.

El Departamento de Calidad acusará recibo de todas las quejas formales en el plazo establecido en los principios generales.

2. Estudio de la queja.

3. Se realizará un análisis de las causas y establecimientos de las acciones oportunas.

4. Registro en el sistema informático.

5. Toma de decisión sobre las acciones a llevar a cabo para subsanar el problema.

6. Información.

Se notificará al cliente de la decisión tomada, en el plazo máximo establecido en los principios generales de este procedimiento.

4.2 Quejas contra clientes de EQA

Se trata de quejas de terceros contra clientes de EQA (en adelante, cliente) en relación con el objeto de la evaluación de conformidad.

En estos casos, el reclamante deberá haber presentado previamente una reclamación formal ante el cliente, como requisito imprescindible antes de poder formular su queja a EQA.

Se actuará conforme en lo dispuesto en el Anexo III del CGA-ENAC-CSG, disponible en la siguiente dirección:

<https://www.enac.es/documents/7020/e9471b13-8b29-4cf5-9812-f882bd040993?version=16.0>

4.3 Quejas de la Administración

Se trata de quejas de la Administración Competente a través de escritos remitidos, que se refieran a actuaciones no efectuadas adecuadamente o aquellas que conllevan una

¹ Se entiende por no conformidad el incumplimiento de los requisitos de referencia para la evaluación en general para cualquier esquema, ya sean no conformidades mayores o menores, observaciones, deficiencias, defectos etc.

modificación de procedimientos de actuación existentes, o de actas ya emitidas, o cualquiera que haya dado lugar al inicio de un expediente informativo o sancionador.

Para el tratamiento de este tipo de quejas se seguirán los mismos pasos indicado en el apartado 4.1.

4.4 Quejas con origen en expedientes de certificación de la serie EN 9100 (TEDAE).

Se realizarán los siguientes pasos.

- Recepción y confirmación de respuesta al reclamante.
- Estudio de la reclamación
- Se identificará el personal implicado y se contactará con ellos para aclarar lo sucedido.
- Se emprenderán acciones correctivas eficaces que tengan en cuenta actividades de contención y conformidad con la normativa aplicable, finalización del análisis de causas raíz, acciones correctivas que se dirijan a todas las causas raíz identificadas, y se definirá una fecha de terminación para la implementación de todas las acciones correctivas. Se conservarán las evidencias oportunas de sobre la acción correctiva.
- Si fuese necesaria la realización de una auditoría con notificación a corto plazo, esta auditoría se realizará dentro de los 90 días naturales desde la recepción de la queja.
- Se responderán estas reclamaciones en un plazo máximo de 30 días. Se revisará toda la retroalimentación recibida y, si se solicita una respuesta, se proporciona una respuesta en el plazo de 30 días naturales desde la recepción de la queja.
- Las quejas que no puedan ser resueltas por EQA serán remitidas a la Entidad de Acreditación.

4.5 Quejas con origen en expedientes de licencias urbanísticas

Las quejas procedentes de la actividad de evaluación de conformidad urbanística (ECU, ECCOM, ECUV, etc.) se atenderán conforme a los principios generales indicados en este procedimiento y adicionalmente se tendrán en cuenta los siguientes requisitos:

- ECU. Ordenanza para la apertura de actividades económicas en la Ciudad de Madrid, publicada en el BOCM el 20 de Marzo de 2014 (Artículo 54).
- ECCOM. Decreto 144/2016, de 22 de septiembre, por el que se aprueba el Reglamento único de regulación integrada de actividades económicas y apertura de establecimientos (Artículo 66).



4.6 Apelaciones

Si tras conocer el resultado de la decisión el cliente desea apelar, deberá ponerlo en conocimiento de EQA dentro de un plazo de 15 después de la comunicación de la decisión.

El cliente deberá presentar la apelación mediante un escritor en el que se expongan los argumentos que fundamentan su desacuerdo. Dicho escrito debe ser remitido al Departamento de Calidad, ya sea directamente o a través de la persona de contacto asignada.

La gestión de la apelación se realizará según los principios generales de este procedimiento y se seguirán en líneas generales los pasos indicados en el apartado 4.1.

La revisión y validación de la apelación será llevada a cabo por un Comité de Apelación independiente constituido por componentes de la Dirección de EQA independientes del proceso de evaluación y de la organización apelante.

Todas las decisiones se mantendrán hasta ser revocadas por el Comité de Apelaciones. Las decisiones del comité son inapelables.