



www.verumcertifier.com

PROCEDIMIENTO VERUM 
P061 - TRATAMIENTO DE LAS QUEJAS

PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DE QUEJAS

CÓDIGO	NÚMERO DE REVISIÓN	FECHA REVISIÓN
P-061	2	JUNIO 2023

ANTECEDENTES

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
<i>D. ADMINISTRACIÓN</i>	<i>RESPONSABLE DE GESTIÓN</i>	<i>DIRECCIÓN</i>
<i>JUNIO 2023</i>	<i>JUNIO 2023</i>	<i>JUNIO 2023</i>

CONTENIDO

SECCIÓN	CONTENIDO	PÁGINA
1	<i>OBJETO</i>	3
2	<i>ALCANCE</i>	3
3	<i>DEFINICIONES</i>	3
4	<i>RESPONSABILIDADES</i>	3
5	<i>PROCEDIMIENTO</i>	4
6	<i>REFERENCIAS</i>	6
7	<i>REGISTROS</i>	6
ANEXO A	<i>CONTROL DE CAMBIOS</i>	7

PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DE QUEJAS

CÓDIGO	NÚMERO DE REVISIÓN	FECHA REVISIÓN
P-061	2	JUNIO 2023

1. OBJETO

El objeto de este procedimiento es definir la sistemática para el tratamiento de las quejas de partes interesadas. Este documento no es aplicable a posibles denuncias sobre incumplimientos legales de las organizaciones certificadas por **VERUM**.

2. ALCANCE

Se incluyen en este procedimiento todas las quejas, que se presenten en **VERUM**. Cualquier queja que provenga del usuario final y que haga referencia a su falta de satisfacción con las actividades desarrolladas por un cliente certificado deberá ser tratada puntualmente por parte de **VERUM** ya que no solo ponen en entredicho el valor de su certificación sino la de todo el sistema de evaluación de conformidad.

3. DEFINICIONES

1. **Evaluación de la conformidad:** Demostración de que se cumplen los requisitos especificados relativos a un sistema de gestión.
2. **Queja:** Expresión de insatisfacción presentada por una persona u organización a un organismo de evaluación de la conformidad, relacionada con las actividades de dicho organismo, para la que se espera una respuesta.
3. **Parte interesada de VERUM:** Las partes interesadas de VERUM son:
 - 3.1. La propia Entidad de Certificación VERUM,
 - 3.2. Clientes certificados,
 - 3.3. Proveedores y subcontratistas,
 - 3.4. Administración pública interesada en las certificaciones otorgadas,
 - 3.5. Asociaciones u organizaciones que nuclean a potenciales clientes de VERUM,
 - 3.6. Asociaciones de consumidores,
 - 3.7. Público en general.
4. **Reclamante:** Es cualquier persona que siendo o no PARTE INTERESADA reclama en este caso una QUEJA.

4. RESPONSABILIDADES

Las responsabilidades de los puestos de trabajo quedan definidas en la descripción de cada una de las actividades de este procedimiento.

PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DE QUEJAS

CÓDIGO	NÚMERO DE REVISIÓN	FECHA REVISIÓN
P-061	2	JUNIO 2023

5. PROCEDIMIENTO

Nº	ACTIVIDAD
Este procedimiento está sujeto a los requisitos de confidencialidad tanto en el reclamante como en el objeto de la queja	
REALIZACIÓN, RECEPCIÓN, ANÁLISIS e INVESTIGACIÓN DE QUEJAS	
5.1	<p>Partes interesadas y público en general.</p> <p>Realización de la queja: Las partes interesadas pueden realiza cualquier tipo de queja ingresando en nuestro website público plataforma www.verumcertifier.com > REPORTAR INCIDENCIA (Ver más) y completar el formulario en REPORTAR INCIDENCIA, con el NOMBRE, TELÉFONO, CORREO ELECTRÓNICO, TIPO DE INCIDENCIA (En este caso elegir QUEJA) y MOTIVO DEL REPORTE, en donde se describe la queja.</p>
5.2	<p>Acuse de recibo</p> <p>Quien realice una QUEJA, recibirá en la dirección de correo electrónico proporcionada, un ACUSE DE RECIBO con todos los datos proporcionados (Incluida la queja), y en el cual se informa que: “Nos pondremos en contacto con usted a la mayor brevedad posible”.</p>
5.3	<p>VERUM - Responsable de gestión</p> <p>Recepción de la queja: El responsable de gestión recibe el REPORTE DE LA QUEJA mediante un correo electrónico predeterminado, y comenzará con las primeras investigaciones para confirmar la veracidad del aspecto reclamado.</p> <p>En caso de verificarse la QUEJA, se procede a la comunicación de la misma al director ejecutivo.</p>
5.4	<p>Responsable de gestión - Notificación al CLIENTE / PARTE INTERESADA.</p> <p>Notificación: En el caso que la QUEJA se refiera a algún CLIENTE de VERUM, el Responsable de Gestión debe NOTIFICAR a la empresa CLIENTE que se recibió la queja. De igual forma se debe proceder con cualquier PARTE INTERESADA de VERUM.</p>
5.5	<p>Responsable de gestión - Análisis de la QUEJA.</p> <p>Análisis de la queja: VERUM debe analizar la queja para determinar si puede gestionarla. En dicho análisis deberá tener en cuenta:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1- Si la queja se refiere directamente a VERUM. 2- Si la queja se refiere a cualquier PARTE INTERESADA DE VERUM. En este caso, VERUM debe asegurarse que: <ul style="list-style-type: none"> - La empresa contra la que se recibe la queja dispone de un certificado en vigor de VERUM. - La actividad que ha originado la queja está cubierta por el sistema de gestión y el alcance certificado. - Que el reclamante se ha dirigido en primera instancia a la PARTE INTERESADA; en caso contrario, se le indicará que así lo haga. - VERUM no actuará ante las PARTES INTERESADAS, por quejas que no han sido puestas en conocimiento de éstas previamente.
5.6	<p>Responsable de gestión - IMPARCIALIDAD en la investigación.</p> <p>Imparcialidad e independencia en la Investigación de los hechos: Una vez ADMITIDA la queja por parte de VERUM, debe investigar específicamente los hechos, recabando la información que sea necesaria, GARANTIZANDO en todo momento la IMPARCIALIDAD e INDEPENDENCIA en la investigación. Para ello, la persona o personas, que realizan la investigación, deben ser DIFERENTES y no tener NINGÚN CONFLICTO DE IMPARCIALIDAD respecto a aquel a quien se refiere el hecho denunciado.</p>

PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DE QUEJAS

CÓDIGO	NÚMERO DE REVISIÓN	FECHA REVISIÓN
P-061	2	JUNIO 2023

5.7	<p>Responsable de gestión - INFORMACIÓN para la investigación.</p>	<p>Información necesaria para realizar la investigación: Esta información incluirá:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Identificación completa de la queja recibida.</i> 2. <i>Investigación e identificación de las causas que han dado lugar a la queja.</i> 3. <i>Decisión tomada por la PARTE INTERESADA de VERUM, sobre el proceder o no de la queja y la comunicación hecha al RECLAMANTE.</i> 4. <i>Investigación e identificación en su caso, de las no conformidades contra el sistema de gestión que han dado lugar a la queja.</i> 5. <i>Acciones correctivas tomadas hacia el RECLAMANTE.</i> 6. <i>Acciones correctivas tomadas en su caso, para evitar la recurrencia y la eficacia y adecuación de las mismas.</i> 7. <i>Cualquier otra información que sea pertinente.</i>
5.8	<p>Responsable de gestión</p>	<p>En el caso que se trate de un CLIENTE CERTIFICADO, VERUM deberá investigar si el comportamiento de éste, tanto en el tratamiento de la queja como en las actividades que dieron lugar a la queja, ha sido, o no, conforme con el sistema de gestión certificado y, en su caso, si las acciones correctivas propuestas son adecuadas.</p>
5.9	<p>Responsable de gestión</p>	<p>Como resultado de sus investigaciones VERUM debe pronunciarse sobre la eficacia del sistema del cliente y su conformidad con la norma del sistema de gestión certificado y sus decisiones quedan limitadas a la concesión, suspensión o retirada de la certificación y disminución del alcance.</p>
5.10	<p>Responsable de gestión</p>	<p>VERUM no debe pronunciarse sobre cumplimientos o incumplimientos contractuales o legales de cada caso concreto.</p>
5.11	<p>Responsable de gestión - Notificación a la PARTE INTERESADA y RECLAMANTE.</p>	<p>Notificación del resultado de la investigación: El resultado de la investigación debe ser puesto en conocimiento de la PARTE INTERESADA y, en su caso, del RECLAMANTE mediante correo electrónico a la dirección de e-mail informada por el reclamante. En el caso que se tratara de un CLIENTE CERTIFICADO, y si el resultado de la investigación pone de manifiesto que la organización ha actuado sin respetar su sistema de gestión certificado, la EC deberá tomar las medidas adecuadas que podrán consistir en:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. <i>Advertencia a la organización sobre los hechos detectados y sus eventuales consecuencias.</i> b. <i>Incremento en la frecuencia o duración de las auditorías para revisar en detalle los aspectos débiles del sistema certificado.</i> c. <i>Aplicación de los procedimientos de sanciones de la entidad (suspensión o retirada de la certificación, o reducción del alcance).</i> <p>En la decisión de las acciones a tomar se deberá tener en cuenta la gravedad de los hechos detectados así como el historial de quejas similares.</p>

REGISTRO Y SEGUIMIENTO DE LAS DECISIONES

5.12	<p>Responsable de gestión</p>	<p>Registra la decisión tomada en el <u>REPORTE DE INCIDENCIA</u> correspondiente y comienza con el desarrollo de las mismas o comunica al responsable de estas actividades cuales son las medidas a aplicar. Registrará en el informe el resultado obtenido.</p>
5.13	<p>Auditores</p>	<p>Control en visitas de seguimiento: En el caso que se trate de un CLIENTE CERTIFICADO, durante la siguiente visita de seguimiento de VERUM, se deberá investigar específicamente el estado del cierre de las no conformidades, internas y externas, que se hubieran derivado de la investigación de la queja así como la eficacia continuada de las acciones tomadas al respecto.</p>
5.14	<p>Dirección de VERUM / Responsable de gestión</p>	<p>Comunicará formalmente, en la medida de lo posible, la finalización y el resultado del tratamiento de la queja.</p>

PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DE QUEJAS

CÓDIGO	NÚMERO DE REVISIÓN	FECHA REVISIÓN
P-061	2	JUNIO 2023

6. REFERENCIAS

- Norma UNE-EN-ISO/IEC17021-1:2015. Sección 9.8 Quejas.
- Criterios Generales de Acreditación de Entidades de Certificación que llevan a cabo la Certificación de Sistemas de Gestión según norma UNE-EN ISO/IEC 17021-1 CGA-ENAC-CSG Revisión 12 de Julio 2022. Anexo III.

7. REGISTROS

REPORTE DE INCIDENCIA - (TIPO - QUEJA).

PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DE QUEJAS

CÓDIGO	NÚMERO DE REVISIÓN	FECHA REVISIÓN
P-061	2	JUNIO 2023

ANEXO A: CONTROL DE CAMBIOS

Nº DE REVISIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
01	23-08-2021	Primera elaboración
02	JUNIO 23	Se incluye la definición de partes interesadas y reclamante. Se amplía en los puntos pertinentes del procedimiento, la posibilidad de que cualquier persona, siendo o no parte interesada, pueda ser RECLAMANTE.