



PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES

> 1

Graham Bell, 3.º E. Edificio San Isidro. 18100 Armilla (Granada).
958 130 378 | [www • www.externa.es](http://www.externa.es) | @ • info@externa.es

Sociedad inscrita en el Registro Mercantil de Granada. Folio 99. Tomo 1402 del libro de sociedades. Hoja GR-38660.
Inscripción 1ª. B-18943969.



ÍNDICE

1.	OBJETO.....	3
2.	ALCANCE	3
3.	PROCEDIMIENTO	3
	Disponibilidad del procedimiento a partes interesadas	3
	Definiciones	3
	Consideraciones previas	4
	Proceso de tratamiento de quejas y apelaciones.....	4
	Recepción y validación de quejas y apelaciones	4
	Investigación de quejas y apelaciones	5
	Decisión sobre las acciones a tomar para dar respuesta a las quejas y apelaciones.....	5
	Seguimiento y registro de quejas y apelaciones	6
	Ejecución de las acciones apropiadas.....	7
	Consideraciones adicionales	7
	Quejas a clientes certificados.....	7
	Apelaciones que afectan a certificaciones	8
	Sanciones.....	9

TRATAMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES

REVISIÓN: 0



1. OBJETO

El presente procedimiento tiene por objeto documentar el método establecido por EXTERNA SOLUCIONES, S.L. para recibir, evaluar y tomar decisiones sobre las quejas y apelaciones que puedan interponer las partes interesadas en el proceso de certificación.

2. ALCANCE

Este procedimiento es de aplicación a las quejas y apelaciones recibidas por EXTERNA SOLUCIONES, S.L. como Entidad de Certificación.

3. PROCEDIMIENTO

Disponibilidad del procedimiento a partes interesadas

EXTERNA SOLUCIONES, S.L. pone a disposición de las partes interesadas que lo soliciten el presente procedimiento a través de su web, comunicando tal circunstancia a los clientes de manera expresa a través del **FO4.19 Planificación de la Auditoría**

Definiciones

Apelación: solicitud de una persona u organización que proporciona, o que es, el objeto de certificación a EXTERNA SOLUCIONES, S.L., para que ésta reconsidere la decisión que ha tomado en relación con dicho objeto.

Queja: expresión de insatisfacción, diferente de la apelación, presentada por una persona u organización a EXTERNA SOLUCIONES, S.L., relacionada con las actividades de certificación, para la que se espera una respuesta

> 3

Graham Bell, 3. 1º E. Edificio San Isidro. 18100 Armilla (Granada).
958 130 378 | [www • www.externa.es](http://www.externa.es) | [@ • info@externa.es](mailto:info@externa.es)

Sociedad inscrita en el Registro Mercantil de Granada. Folio 99. Tomo 1402 del libro de sociedades. Hoja GR-38660.
Inscripción 1ª. B-18943969.



Consideraciones previas

- 1) Las quejas y/o apelaciones recibidas no dará lugar a acciones discriminatorias contra quien las presente.
- 2) Las decisiones que se adopten en relación con las quejas y/o apelaciones no serán tomadas por personas que hayan estado involucradas en el origen de las mismas.
- 3) Toda la información obtenida y generada durante el proceso de tratamiento de quejas y/o apelaciones estará sujeta a los requisitos de confidencialidad.
- 4) Las quejas y/o apelaciones recibidas y el tratamiento dado a las mismas constituyen elementos de entrada para la Revisión por la Dirección y también son tratadas en las reuniones del Comité de Partes.

Proceso de tratamiento de quejas y apelaciones

El proceso de tratamiento de quejas y apelaciones incluye las siguientes etapas:

Recepción y validación de quejas y apelaciones

Cuando EXTERNA SOLUCIONES, S.L. reciba una queja o una apelación a través de cualquier medio, ésta se hará llegar inmediatamente al Responsable del Sistema.

A continuación, éste confirmará o descartará la relación de la queja o apelación con las actividades de certificación desarrolladas por EXTERNA SOLUCIONES, S.L., documentando de cualquier forma la toma en consideración (validación) o desestimación a través del **F05.1 Registro de quejas y apelaciones**.

Con objeto de que la validación de la queja o apelación sea lo más objetiva posible, el Responsable del Sistema se encargará de reunir y verificar toda la información necesaria.

Cuando la queja o apelación recibida esté relacionada con alguna actividad de certificación en la que haya estado involucrado el Responsable del Sistema (por ejemplo, porque haya ejercido como Auditor), la recepción y validación de la misma se delegará en Dirección.

> 4

TRATAMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES

REVISIÓN: 0



Sea cual fuere la decisión, el Responsable del Sistema (o Dirección, cuando se dé el caso señalado en el párrafo anterior) acusará recibo de la queja o apelación y notificará al interesado, bien los informes del progreso y del resultado del tratamiento de la queja o apelación (caso de su toma en consideración), bien las justificaciones acreditativas de la desestimación de la queja o apelación (caso de no haberla tenido en consideración por motivos que deberán quedar convenientemente razonados).

Investigación de quejas y apelaciones

Si la queja o apelación es tomada en consideración, el Responsable del Sistema (o Dirección, cuando ésta esté relacionada con alguna actividad de certificación en la que haya estado involucrado el Responsable del Sistema) evaluará la misma y analizará sus posibles causas.

Para realizar un completo análisis de las causas de la queja o apelación, la persona que se encargue de la evaluación y análisis de las causas se apoyará, en caso de considerarlo necesario, en el resto del personal EXTERNA SOLUCIONES, S.L..

El análisis de las causas quedará documentado a través del **F05.1 Registro de quejas y apelaciones**.

Decisión sobre las acciones a tomar para dar respuesta a las quejas y apelaciones

Una vez analizadas las causas, el Director Técnico nombrará a un miembro de EXTERNA SOLUCIONES, S.L. (que no haya participado en las actividades de certificación que dieron origen a la queja o apelación) como responsable para determinar las acciones que considere oportunas para dar respuesta ésta.

La persona que tomará, revisará y aprobará la decisión que se comunicará (relacionada con la queja o apelación recibida), será alguien que necesariamente no haya intervenido en las actividades de certificación que originaron la queja o apelación. Esta persona variará en función de quién haya intervenido en la auditoría que originó la queja/apelación. Nos ceñiremos a las reglas establecidas en la siguiente tabla:

> 5

Graham Bell, 3. 1º E. Edificio San Isidro. 18100 Armilla (Granada).
958 130 378 | [www • www.externa.es](http://www.externa.es) | [@ • info@externa.es](mailto:info@externa.es)

Sociedad inscrita en el Registro Mercantil de Granada. Folio 99. Tomo 1402 del libro de sociedades. Hoja GR-38660.
Inscripción 1ª. B-18943969.

TRATAMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES

REVISIÓN: 0



	Persona que ha intervenido en el proceso de certificación que originó la queja/apelación	Persona que toma, revisa y aprueba la decisión en relación a la queja/apelación
Caso 1	Auditor que ejerza los cargos de Dirección o Responsable de Administración	Auditor que ejerza los cargos de Director Técnico o Responsable del Sistema
Caso 2	Auditor que ejerza los cargos de Director Técnico o Responsable del Sistema	Auditor que ejerza los cargos de Dirección o Responsable de Administración
Caso 3	Otro auditor distinto a los de los casos 1 y 2	Auditor que ejerza los cargos de Director Técnico o Responsable del Sistema

La persona asignada establecerá un periodo de implantación para la satisfactoria resolución de la queja o apelación.

El detalle de las acciones a tomar para dar respuesta a las quejas y apelaciones quedará documentado a través del **F05.1 Registro de quejas y apelaciones** por parte de la persona asignada por Dirección Técnica.

Paralelamente, y como parte del proceso de información dirigida al interesado en relación al progreso y resultado del tratamiento de la queja o apelación, el Responsable del Sistema comunicará por escrito a éste las acciones a tomar, así como sus plazos.

Seguimiento y registro de quejas y apelaciones

La persona asignada por Dirección Técnica realizará un seguimiento de la implantación de la acción o acciones encaminadas a la resolución de la queja o apelación. Tal seguimiento quedará documentado por éste a través del **F05.1 Registro de quejas y apelaciones**.

Las acciones propuestas podrán ser encomendadas a cualquiera de los miembros de EXTERNA SOLUCIONES, S.L..

> 6

Graham Bell, 3.º E. Edificio San Isidro. 18100 Armilla (Granada).
958 130 378 | [www • www.externa.es](http://www.externa.es) | [@ • info@externa.es](mailto:info@externa.es)

Sociedad inscrita en el Registro Mercantil de Granada. Folio 99. Tomo 1402 del libro de sociedades. Hoja GR-38660.
Inscripción 1ª. B-18943969.

TRATAMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES

REVISIÓN: 0



Ejecución de las acciones apropiadas

La persona asignada por Dirección Técnica realizará un seguimiento de la ejecución de las acciones encaminadas a la resolución de la queja o apelación.

El resultado final quedará documentado a través del **F05.1 Registro de quejas y apelaciones** y, paralelamente, el final será comunicado por escrito al interesado por parte del Responsable del Sistema.

Caso de que las acciones puestas en marcha no resulten eficaces, la persona asignada por Dirección Técnica será la encargada de proponer nuevas acciones, analizando de nuevo –si así lo estima necesario– la causa de la queja o apelación.

Consideraciones adicionales

Quejas a clientes certificados

Si la queja que se recibe es relativa a un cliente certificado por EXTERNA SOLUCIONES, S.L., el Director Técnico iniciará una investigación antes de dar curso a la misma. Se deberán dar obligatoriamente las siguientes circunstancias:

- Que el cliente cuente con un certificado en vigor
- Que la queja se enmarque dentro del alcance certificado
- Que el reclamante haya presentado previamente la queja al cliente certificado y que se hayan agotado todas las vías establecidas

Si no se cumplen todas ellas, se comunicará al reclamante la imposibilidad de inicio del proceso de investigación de la queja.

Una vez constatado que EXTERNA SOLUCIONES, S.L. puede iniciar la investigación de la queja, se solicitará al reclamante que aporte toda la información necesaria.

Igualmente, se notificará al cliente certificado la recepción de la queja y se le solicitará información acerca de las actuaciones realizadas por su organización para su tratamiento.

> 7

Graham Bell, 3. 1º E. Edificio San Isidro. 18100 Armilla (Granada).
958 130 378 | [www • www.externa.es](http://www.externa.es) | @ • info@externa.es

Sociedad inscrita en el Registro Mercantil de Granada. Folio 99. Tomo 1402 del libro de sociedades. Hoja GR-38660.
Inscripción 1ª. B-18943969.

TRATAMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES

REVISIÓN: 0



Con la información del reclamante y del cliente, Dirección Técnica procederá a su estudio, solicitando la información adicional que se considere necesaria a cualquiera de las partes.

Tras el estudio de la información, podrán darse 2 casuísticas:

- 1) Se concluye que el cliente certificado ha actuado correctamente o no ha lugar a la queja.
- 2) Se concluye que existen pruebas que evidencian el incumplimiento de alguno de los compromisos adquiridos por el cliente al estar certificado, por lo que EXTERNA SOLUCIONES, S.L. determinará las acciones que deberán ser emprendidas y que podrán incluir, entre otras:
 - a. El análisis del expediente del cliente
 - b. La solicitud de acciones correctivas
 - c. La realización de una auditoría extraordinaria
 - d. La aplicación de sanciones
 - e. Otras

De cualquier forma, sea cual sea la decisión, EXTERNA SOLUCIONES, S.L. comunicará tanto al reclamante como al cliente por escrito la misma.

Apelaciones que afectan a certificaciones

Cualquier cliente de EXTERNA SOLUCIONES, S.L. tiene derecho a presentar una apelación relativa a las decisiones tomadas respecto a su expediente.

La apelación debe presentarse por escrito, tras lo cual, EXTERNA SOLUCIONES, S.L. emitirá el correspondiente acuse de recibo.

Tras recabarse la información que se considere necesaria en relación con la apelación, y tras su pertinente análisis, se procederá a la toma de decisión conforme al procedimiento descrito más arriba.

La decisión adoptada será comunicada al cliente por escrito, no suponiendo la finalización del proceso en caso de que el cliente no esté conforme con la misma, ya que existe la posibilidad de que éste solicite amparo al Comité de Partes. En tal caso, el cliente dirigirá a éste sus alegaciones por escrito. La decisión del Comité de Partes será vinculante para EXTERNA SOLUCIONES, S.L., y será comunicada por escrito al cliente, pudiendo ratificar la decisión de la

> 8

Graham Bell, 3.º E. Edificio San Isidro. 18100 Armilla (Granada).
958 130 378 | [www • www.externa.es](http://www.externa.es) | [@ • info@externa.es](mailto:info@externa.es)

Sociedad inscrita en el Registro Mercantil de Granada. Folio 99. Tomo 1402 del libro de sociedades. Hoja GR-38660.
Inscripción 1ª. B-18943969.

TRATAMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES

REVISIÓN: 0



Entidad de Certificación o, en caso contrario, solicitar la revisión de la apelación por parte de otro personal distinto al que inicialmente evaluó la apelación.

Sanciones

Como consecuencia del análisis de las quejas, EXTERNA SOLUCIONES, S.L. podrá adoptar los siguientes tipos de sanciones:

- **Apercibimiento de suspensión de la certificación**
- **Suspensión de la certificación, aparejada a la retirada transitoria (temporal) de los derechos de uso de la marca de certificación y del certificado**
- **Retirada de la certificación, aparejada a la retirada definitiva de los derechos de uso de la marca de certificación y del certificado**