

# INFORMACIÓN DISPONIBLE PÚBLICAMENTE SOBRE EL PROCESO DE QUEJAS Y APELACIONES

## 1. OBJETO

El propósito de este procedimiento es definir la sistemática llevada a cabo por AGENTIA RPLUS para el tratamiento de quejas y apelaciones que pudieran surgir como consecuencia de las actividades que le son propias.

## 2. ALCANCE

Los requisitos descritos en este procedimiento aplican a todas las quejas y apelaciones recibidas en AGENTIA RPLUS en relación con el servicio prestado.

## 3. DEFINICIONES

**Queja:** expresión de insatisfacción, diferente de la apelación, presentada por una persona u organización a un organismo de evaluación de la conformidad o a un organismo de acreditación, relacionada con las actividades de dicho organismo, para la que se espera una respuesta.

**Apelación:** solicitud de una persona u organización que proporciona, o que es, el objeto de evaluación de la conformidad a un organismo de evaluación de la conformidad o un organismo de acreditación, para que ese organismo reconsidere la decisión que ha tomado en relación con dicho objeto.

**No conformidad:** incumplimiento de un requisito.

## 4. RESPONSABLES DEL PROCESO

Los responsables del proceso de "Gestión de Quejas y Apelaciones" son la Directora Técnica y el personal administrativo de AGENTIA RPLUS.

El personal administrativo es el encargado de la recepción de la queja o apelación y la Directora Técnica de su correspondiente registro y valoración.

Tanto la Directora Técnica como el personal administrativo deben firmar el FR-06\_PR-VV02 DECLARACIÓN DE SALVAGUARDIA PERSONAL INTERNO para garantizar la imparcialidad, independencia e integridad del proceso.

## 5. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES

### 5.1 GESTIÓN DE QUEJAS

AGENTIA RPLUS considera las posibles quejas a su actuación como circunstancias que, aun siendo indeseables, permiten poner a prueba y, en su caso, modificar el sistema de gestión implantado. A este efecto, se cuenta con un sistema de gestión de registros que permite estar en disposición de aclarar y/o resolver cualquier tipo de queja presentada y tomar las acciones que convengan para su resolución.

El personal administrativo recibirá la queja vía e-mail, siendo necesario la identificación de la persona o entidad que la presenta para el inicio su tramitación. La queja será registrada por la Directora Técnica en FR-01\_PR-VV10 "HOJA DE QUEJA Y APELACIÓN", para su codificación y evaluación.

La codificación se realizará con la letra "Q" seguida de un número de 5 dígitos, donde los dos primeros, coincidirán con las dos últimas cifras del año en curso y, los tres siguientes, se corresponderán con un número correlativo dentro del año comenzando por 001.

La Directora Técnica contactará con la persona que ha interpuesto la queja, notificándole el acuse de recibo de esta, en un plazo máximo de 7 días naturales desde su recepción. Si se considera que la queja está relacionada con las actividades de verificación, se informará de la puesta en marcha de las acciones pertinentes para su resolución. En caso de que determine que no está relacionada con las actividades de verificación de AGENTIA RPLUS, se le dará una explicación razonada de la decisión y se procederá al cierre de la queja. De todo ello se dejará registro en FR-01\_PR-VV10 "HOJA DE QUEJA Y APELACIÓN".

Para la resolución de una queja, la Directora Técnica recopilará la toda la documentación relevante del expediente/asunto relacionado y solicitará al personal implicado la información necesaria sobre el asunto objeto de la queja.

La Directora Técnica, junto a otro miembro del personal de AGENTIA RPLUS si se considera pertinente (Responsable de Calidad, Responsable de Verificación o Técnico de Verificación) analizarán la queja presentada, revisando la información recopilada y decidirán, finalmente, si es procedente o no. Se investigarán los hechos y se analizarán las causas, a fin de establecer las acciones a llevar a cabo, asignando responsables y plazos, anotándolo en FR-01\_PR-VV10 "HOJA DE QUEJA Y APELACIÓN". Si se considera

que es pertinente la apertura de un Informe de No Conformidad, a partir de ese momento se actuará conforme a la sistemática definida en el procedimiento PR\_VV-04 "GESTIÓN DE NO CONFORMIDADES, ACCIONES CORRECTIVAS".

Para garantizar la imparcialidad en el proceso, en la decisión que resuelva la queja no participarán personas que hayan estado involucradas en las actividades que originan la queja. Asimismo, tampoco podrán participar en la decisión personas que, durante los dos últimos años, hayan proporcionado consultoría o hayan sido empleados del cliente, persona u organización que presenta la queja, a fin de asegurar que no exista conflicto de intereses. Será la Directora Técnica de AGENTIA RPLUS quien tomará la decisión y notificará formalmente la decisión, el resultado y la finalización del proceso de queja a la persona que ha interpuesto la misma, en un plazo máximo de 30 días naturales desde que se haya concluido la investigación y seguimiento de la misma. No obstante, este plazo podrá ampliarse cuando la dimensión del asunto o las actuaciones necesarias para su investigación lo precisen, de lo que se mantendrá registro y se informará a la persona que ha interpuesto la queja.

## 5.2. GESTIÓN DE APELACIONES

Las apelaciones presentadas por personas u organizaciones solicitando que AGENTIA RPLUS reconsidere su decisión en relación con una evaluación de conformidad serán presentadas para su resolución por la Directora Técnica AGENTIA RPLUS.

El plazo de presentación de apelaciones es de 30 días naturales desde la emisión del dictamen de verificación.

Tras recibir la apelación, el personal administrativo se la enviará a la Directora Técnica, quien en un plazo máximo de 7 días naturales, la registrará en el FR-01\_PR-VV10 "HOJA DE QUEJA Y APELACIÓN", y notificará acuse de recibo al apelante.

Se codificará con la letra A seguida de un número de 5 dígitos, siendo los dos primeros las dos últimas cifras del año en curso y los tres siguientes un número correlativo de apelación dentro de ese año, comenzando por 001. La Directora Técnica evaluará si apelación se relaciona con las actividades de verificación de las cuales AGENTIA RPLUS es responsable y, en caso afirmativo, tramitarla.

En caso de que determine que no está relacionada con las actividades de verificación de AGENTIA RPLUS, se le comunicará a la persona que ha interpuesto la apelación que se ha desestimado su petición y se procederá a su cierre.

Las apelaciones admitidas a trámite serán gestionadas por la Directora Técnica, que recopilará toda la documentación relacionada con la decisión apelada, en un plazo máximo de 30 días naturales tras la apertura de la apelación en el FR-01\_PR-VV10 "HOJA DE QUEJA Y APELACIÓN".

La Directora Técnica solicitará cuantas aclaraciones sean necesarias y podrá decidir dar trámite de audiencia al apelante a fin de que presente las alegaciones que estime pertinentes. Finalmente, la Directora Técnica adoptará una decisión que se reflejará en el FR-01\_PR-VV10 "HOJA DE QUEJA Y APELACIÓN", así como, en su caso, las acciones establecidas para su resolución.

A continuación, notificará formalmente del resultado y de la finalización del proceso de apelación, a la persona que interpuso la apelación. El plazo en la gestión de la apelación podrá ampliarse cuando la dimensión del asunto o las actuaciones necesarias para su investigación lo precisen, de lo que se mantendrá registro y se informará a la persona que ha interpuesto la apelación. No sin antes procurar que la investigación y la decisión sobre las apelaciones no resulten en ninguna acción discriminatoria.

## 6. INFORMACIÓN DOCUMENTADA

FR-01\_PR-VV10 HOJA DE QUEJA Y APELACIÓN

FR-06\_PR-VV02 DECLARACIÓN DE SALVAGUARDIA PERSONAL INTERNO