	PG05 QUEJAS		Página 1 de 7
	EDICIÓN	FECHA	
	1	1/06/2014	

PG05 – QUEJAS


FUNDACIÓN AD QUALITATEM

EDICIÓN	FECHA	APARTADO MODIFICADO	NATURALEZA DE LA MODIFICACIÓN
0	30/10/2013	N/A	Edición Inicial
1	1/06/2014	5.2.	Desarrollo de queja a cliente certificado.

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Responsable Sistema de Gestión	Secretario General Técnico	Presidente FAQ

Este documento es propiedad exclusiva de FAQ, quedando prohibida su impresión y reproducción total o parcial sin la autorización por escrito de un responsable de la organización.


Sólo se puede considerar documento actualizado aquel visible vía informática o firmado en original. Si usted imprime o fotocopia estos documentos tenga en cuenta que con el tiempo quedarán obsoletos.

	PG05 QUEJAS	
	EDICIÓN	FECHA
	1	1/06/2014

Página 2 de 7

ÍNDICE

1.	OBJETO.....	3
2.	ALCANCE	3
3.	DEFINICIONES.....	3
4.	RESPONSABILIDADES.....	3
5.	DESARROLLO.....	4
5.1	Presentación de la queja.....	4
5.2	Tramitación de queja referida a un cliente certificado.....	4
5.3	Tramitación de queja referida a las actividades de certificación	6
5.4	Decisión respecto de la queja	6
6.	REGISTROS	¡Error! Marcador no definido.

	PG05 QUEJAS	
	EDICIÓN	FECHA
	1	1/06/2014
		Página 3 de 7

1. OBJETO

Establecer la sistemática utilizada por FAQ para la gestión de las quejas presentadas ante FAQ por clientes o terceras partes interesadas.

2. ALCANCE

Este procedimiento alcanza a todas las quejas presentadas ante FAQ.

3. DEFINICIONES

No Aplica.

4. RESPONSABILIDADES

Reclamante, en adelante, **RTE**:

- Presentar por escrito la queja aportando todas las evidencias relacionadas.

Cualquier miembro de la plantilla de FAQ:

- Poner en conocimiento del RSG cualquier queja de cliente o tercera parte que le haya llegado por escrito.

Responsable del Sistema de Gestión, en adelante, **RSG**:

- Registro de la Queja.
- Realizar el seguimiento tanto de las quejas como de las acciones propuestas para solventarlas, revisando su eficacia.
- Investigar las causas de la queja y evaluar la necesidad de emprender acciones que aseguren la no recurrencia de la misma.



Persona/s designadas por Dirección no involucradas en el objeto de la queja, en adelante, **PDD**:

- Revisión y aprobación de la decisión a comunicar al reclamante.

Responsable del área afectada, **RAA**:

- Implementar las acciones que afecten a su área.

Secretario General Técnico, en adelante, **SGT**:

 	PG05 QUEJAS	
	EDICIÓN	FECHA
	1	1/06/2014
		Página 4 de 7

- Informar y remitir al cliente la queja recibida si esta concierne a su sistema de gestión certificado por FAQ, en el plazo de una semana desde su recepción.
- Analizar posteriormente la eficacia del sistema certificado objeto de la queja.

5. DESARROLLO

Todo el proceso queda sujeto al principio de confidencialidad, en la medida en que esté asociada al reclamante y al objeto de la queja.

FAQ determinará junto con el cliente y el reclamante, si se hace público el asunto de la queja y su resolución, y si fuera así, el modo y en qué medida.

El Comité de Imparcialidad será informado de todas las quejas para su conocimiento.

5.1 Presentación de la queja

FAQ pone a disposición de aquel que desee realizar una queja los siguientes medios para transmitir la misma por escrito:

- Correo electrónico: info@fundaq.org
- Correo ordinario a la dirección:

Fundación Ad Qualitatem
C/ Villanueva 24
28001, Madrid


Si la queja llega por cualquier medio no escrito, la persona que haya recibido la misma informará al reclamante que ésta sólo será admitida si se presenta mediante documento escrito.

A la recepción de la queja por escrito, se acusará recibo de la misma, siempre que sea posible, registrándola según el formato del registro llamado "**Listado de quejas**" y se hará llegar bien al RSG si esta se refiere a las actividades de certificación de las que es responsable FAQ tanto como si esta concierne a un cliente certificado.

5.2 Tramitación de queja referida a un cliente certificado.

FAQ analizará la queja determinando si puede gestionarla, para ello deberá tener en cuenta:

- ✓ Que la empresa contra la que se recibe la queja dispone de un certificado en vigor
- ✓ Que la actividad que ha originado la queja está cubierta por un sistema de gestión y el alcance certificado.

 	PG05 QUEJAS	
	EDICIÓN	FECHA
	1	1/06/2014
		Página 5 de 7

- ✓ Que el reclamado se ha dirigido en primera instancia a la organización certificada. En caso negativo, FAQ indicará al reclamante que lo haga, previo a comenzar su actuación. FAQ no actuará ante las organizaciones certificadas por quejas que no han sido puestas en conocimiento del cliente certificado de forma previa.

Una vez que se ha admitido la queja, se investigarán los hechos y el comportamiento de la organización certificada en relación con la conformidad de los requisitos de la norma de referencia. Para ello se pedirá directamente a la organización certificada información sobre el tratamiento de la queja y las conclusiones obtenidas, incluyendo la respuesta suministrada por la organización al reclamante. FAQ revisará que esta información incluye;

- a) Identificación completa de la queja recibida
- b) Investigación e identificación de las causas que han dado lugar a la queja
- c) Decisión sobre, a juicio de la organización, la procedencia o no de la queja y comunicación al reclamante.
- d) Investigación e identificación, en su caso, de las no conformidades contra el sistema de gestión que han dado lugar a la queja
- e) Acciones remedio tomadas hacia el reclamante
- f) Acciones correctivas tomadas, en su caso, para evitar la recurrencia y su eficacia


A la vista de la información aportada por la organización certificada, FAQ investigará si el comportamiento de ésta, 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, pudiendo para ello, si es necesario, realizar visitas a las instalaciones.

Como resultado de estas investigaciones FAQ se pronunciará sobre la eficacia del sistema y su conformidad con la norma del SG certificado, quedando limitadas sus decisiones a la concesión, suspensión, retirada o recorte de la certificación.

FAQ no se pronunciara necesariamente sobre cumplimientos o incumplimientos contractuales o legales de cada caso concreto, En el caso de que la queja esté siendo investigada en otras instancias, (tribunales, autoridades de consumo, etc), no será en general motivo suficiente para que FAQ paralice o retrase su tratamiento.

El resultado de la investigación será puesto en conocimiento de la organización certificada y del reclamante.

En caso de que el resultado de la investigación ponga de manifiesto que la organización ha actuado sin respetar su sistema de gestión certificado, que este no es

 	PG05 QUEJAS	
	EDICIÓN	FECHA
	1	1/06/2014
		Página 6 de 7

conforme con los requisitos de la norma o que es ineficaz para lograr los objetivos previstos, FAQ tomará las medidas adecuadas que consistirán en:

- a) Advertencia a la organización sobre los hechos detectados y sus eventuales consecuencias
- b) Incremento en la frecuencia o duración de las auditorías para revisar en detalle los aspectos débiles del sistema certificado
- c) Aplicación de los procedimientos de sanciones en la entidad (suspensión, retirada o reducción del alcance certificado)

En todos los casos durante la siguiente visita de seguimiento, los auditores de FAQ investigarán específicamente el estado de 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.

FAQ informará al reclamante de la recepción de la queja y de las medidas que va a tomar para investigar la misma y la resolución adoptada.

5.3 Tramitación de queja referida a las actividades de certificación

Una vez registrada en el “**Listado de quejas**” donde se realizará también el seguimiento de la tramitación de la queja hasta su resolución, el RSG informará al reclamante tanto de la recepción de su queja como del inicio del proceso de tratamiento de la misma y de los tiempos y plazos estimados para la resolución de la misma.

A continuación, se abrirá una investigación con el objeto de determinar la causa de la queja y en la que intervendrá tanto el RSG, como el Responsable del Área Afectada y la Dirección, tratando de actuar siempre con la máxima objetividad posible.

En esta investigación se reunirá y verificará toda la información referente a la queja y que sustente el modo de proceder de FAQ objeto de la reclamación, así como aquellas razones y evidencias aportadas por escrito por el reclamante.


Durante todo el proceso, se debe proporcionar al reclamante informes de avance.

5.4 Decisión respecto de la queja

La decisión a comunicar al reclamante la revisará y aprobarán aquellas personas designadas por la Dirección que no hayan estado involucradas previamente en el objeto de la queja.

Si procede, se abrirán las acciones correctivas oportunas derivadas del tratamiento de la queja que impidan la repetición de la misma en un futuro.

FAQ notificará formalmente al reclamante el resultado del proceso para el tratamiento de la queja a su término, no debiendo exceder el plazo de un mes la resolución de la misma.

	PG05 QUEJAS	
	EDICIÓN	FECHA
	1	1/06/2014
		Página 7 de 7

6. ANEXOS

- ✓ PG05-01 Listado de quejas

7. REGISTROS

Responsable	Código	Registro	Tiempo Archivo	Acceso
Reclamante	-	Queja y evidencias	Indefinido	RSG Dirección RAA
RSG SGT	PG05-01	Listado de quejas	Indefinido	RSG Dirección
PDD	-	Informe de avance	Indefinido	Dirección , RTE
PDD	-	Informe de resultado	Indefinido	Dirección , RTE