

**Anexo 26. Quejas y Apelaciones**

A través de este formulario puede expresar su opinión sobre el servicio prestado por **CU WG SPAIN SA** para el cual no esté conforme. Nuestro objetivo es lograr la satisfacción de nuestros clientes a través de los servicios brindados de manera imparcial.

Puede revisar el procedimiento para la gestión de quejas, apelaciones, reclamos y denuncias; se encuentra disponible públicamente en la web corporativa o, alternativamente, bajo solicitud al correo indicado.

Las quejas, apelaciones, reclamos y denuncias se reciben siempre por escrito en español o inglés al correo [certifications.spain@controlunion.com](mailto:certifications.spain@controlunion.com)

**Definiciones:**

**a) Queja:** expresión formal de insatisfacción de cualquier persona u organización relacionada con las actividades del organismo de evaluación de la conformidad (p. ej. comportamiento de un empleado de **CU WG SPAIN SA**, metodología de **CU WG SPAIN SA**, o trabajos ejecutados bajo la responsabilidad contractual de una oficina crítica o subcontratada), donde se espera una respuesta.

**b) Apelación:** solicitud formal de reconsideración ante una decisión tomada por **CU WG SPAIN SA** en relación con una actividad o servicio prestado por el organismo (p. ej. certificación, decisión de certificación o conclusión emitida), o solicitud de quien requiera el objeto de evaluación de conformidad a **CU WG SPAIN SA**, para reconsiderar una decisión tomada en relación con dicho objeto.

**c) Reclamo:** solicitud formal para un arreglo financiero. Los reclamos no se consideran quejas o apelaciones. Cuando aplique, se gestionarán conforme a los términos contractuales y el proceso financiero/administrativo correspondiente.

**COMO PROCEDER SI DESEA PRESENTAR UNA QUEJA, APELACIÓN, RECLAMO:**

1. Complete el cuadro de abajo con el motivo de su queja/apelación/reclamo.

2. Envío al correo [certifications.spain@controlunion.com](mailto:certifications.spain@controlunion.com)

3. Tenga en cuenta lo siguiente antes de presentar su queja/apelación/reclamo:

- Quejas: debe presentarla dentro de las 6 (seis) semanas después del evento que dio lugar a la queja.
- Apelaciones: debe presentarla dentro de las 6 (seis) semanas posteriores a la decisión.

4. La información debe estar completa para su evaluación de admisibilidad. Como mínimo, indique:

- quién presenta la comunicación (identificación y datos de contacto; o indicar anonimato si aplica en denuncia),
- qué ocurrió (hechos), cuándo y dónde,
- servicio/actividad afectada (referencia de expediente/contrato/informe si existe),
- qué solicita (objeto),
- evidencias disponibles o dónde localizarlas.

Si la información fuese insuficiente, **CU WG SPAIN SA** podrá solicitar subsanación por escrito indicando lo faltante y un plazo razonable.

5. Al cabo de **10 días** recibirá una **comunicación** (acuse de recibo) indicándole si la queja, apelación, denuncia o reclamo ha sido admitida, quién será la persona responsable por gestionarla y el tiempo en que recibirá los resultados:

- Si es una **queja**, este tiempo no será mayor a **30 días**.
- Si es una **apelación** el periodo máximo para emitir un resultado es de **3 meses**.

Si no se pudiera cumplir el plazo, usted será informado del estado del caso y la nueva previsión.

**Anexo 26. Quejas y Apelaciones**

6. Recuerde que el hecho de haber presentado una queja, apelación, o reclamo en ningún caso dará lugar a acciones discriminatorias contra usted o la parte interesada.
7. La persona asignada investigará la información. Para preservar la imparcialidad:
- la gestión y/o decisión del caso será realizada por personal que no haya participado en el expediente/actividad objeto de la queja o apelación, ni se encuentre en conflicto de interés;
  - si se identifica conflicto, se recusará al implicado y se designará un sustituto competente;
  - de ser necesario, se podrán realizar consultas técnicas; si se consulta al dueño de esquema, será solo para aclaraciones técnicas, sin transferir la decisión ni permitir influencia. Se dejará registro de dichas consultas.
8. Si la queja/apelación/reclamo no se puede resolver en el tiempo establecido, usted será informado de ello (estado y nueva previsión).
9. Después de transcurrido el tiempo indicado en el punto 5, la persona asignada le enviará una carta/email con la resolución del caso.

Antes del cierre, **CU WG SPAIN SA** evaluará y registrará si la comunicación requiere acciones adicionales, por ejemplo: acción correctiva interna, revisión de expedientes/resultados emitidos y/o comunicaciones al cliente y, cuando aplique según el esquema, activación del proceso de 'hechos posteriores' o notificaciones pertinentes.

10. Si el cliente no está de acuerdo con los resultados de la queja, podrá presentar por única vez una **nueva queja**, que será gestionada por una instancia superior en un plazo de **30 días calendario**, luego del cual se emitirá una respuesta por escrito. Al término de 30 días calendario, **CU WG SPAIN SA** dará por concluido el proceso de queja/reclamo.

Nota: En caso de apelaciones, solo se presentarán y gestionarán en una sola instancia.

Registros: **CU WG SPAIN SA** mantendrá un registro maestro y un expediente por caso (comunicación, evidencias, análisis, decisiones y comunicaciones), con control de acceso y conservación conforme al sistema de registros aplicable.

**Atención a CU WG SPAIN SA:** Envíe este modelo al email: [certifications.spain@controlunion.com](mailto:certifications.spain@controlunion.com)

**FORMULARIO PARA COMPLETAR POR EL RECLAMANTE**

Empresa		Fecha	
Nombre / Cargo del reclamante		Dirección	
Correo electrónico		Teléfono	

**Por favor, describa su comunicación de forma clara y completa. Incluya como mínimo:**

1. **Datos de contacto:** nombre y apellidos/empresa, email y teléfono.
2. **Hechos:** ¿qué ocurrió?, ¿cuándo? y ¿dónde?
3. **Servicio/actividad afectada:** indique el esquema/servicio y, si existe, nº de expediente/contrato/informe u otra referencia.
4. **Objeto de su solicitud:** ¿qué solicita a **CU WG SPAIN SA**? (p. ej., aclaración, reconsideración de una decisión, corrección, compensación).
5. **Evidencias:** adjunte la documentación disponible (correos, informes, actas, fotos, etc.) o indique dónde puede localizarse.

**Importante:** si la información fuese insuficiente, **CU WG SPAIN SA** podrá solicitarle subsanación indicando lo faltante y un plazo para completarlo.