

CAE-F-05-07-01 Recepción de quejas/apelación/reclamación/denuncia

A través de este formulario puede expresar su opinión sobre el servicio prestado por Control Union para el cual no se siente conforme. Nuestro objetivo es lograr la satisfacción de nuestros clientes a través de los servicios brindados de manera imparcial.

Puede revisar el procedimiento para gestión de quejas, apelaciones, reclamos y denuncias número 08. Reclamos y Apelaciones; se encuentra disponible para cualquier parte interesada bajo solicitud.

Las quejas, apelaciones, reclamos y denuncias se reciben siempre por escrito en español o inglés al correo 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.e. comportamiento de un empleado de CU, metodología de CU, 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 de certificación dentro de un proceso de certificación, o solicitud del proveedor del objeto de evaluación de conformidad a CU para reconsiderar una decisión tomada en relación con dicho objeto.

c) Denuncia: expresión de insatisfacción o denuncia de cualquier persona u organización con respecto a un cliente certificado por CU, que no está suficientemente fundamentado para ser clasificado como una queja, pero se espera una respuesta. Las denuncias pueden ser anónimas o confidenciales.

d) Reclamo: solicitud formal para un arreglo financiero. Los reclamos no se consideran quejas o apelaciones.

COMO PROCEDER SI DESEA PRESENTAR UNA QUEJA, APELACIÓN, RECLAMO O DENUNCIA:

1. Complete el cuadro de abajo con el motivo de su queja/apelación/denuncia/reclamo.
2. Envíe al correo 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 de certificación.
4. La información debe estar completa para que no sea rechazada.
5. Al cabo de 10 días recibirá una comunicación indicándole si la queja, apelación, denuncia o reclamo, ha sido aceptada, quien 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/denuncia el periodo máximo para emitir un resultado, es de 3 meses.
6. Recuerde que el hecho de haber presentado una queja, apelación, denuncia o reclamo, en ningún caso no da lugar a acciones discriminatorias contra usted o la parte interesada.
7. La persona asignada investigará la información, de ser necesario se podrá consultar con el dueño de esquema.
8. Si la queja/apelación/denuncia/reclamo no se puede resolver en el tiempo establecido, usted será informado de ello.
9. Después de transcurrido el tiempo indicado en el punto 5, la persona asignada a dar respuesta a la queja/apelación/denuncia/reclamo, le enviará una carta/email con la resolución del caso.
10. Si el cliente no está de acuerdo con los resultados, 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 dará por concluido el proceso de queja/apelación/reclamo/denuncia.

CAE-F-05-07-01 Recepción de quejas/apelación/reclamación/denuncia

Empresa		Fecha	
Dirección			
Correo electrónico		Teléfono	

Queja / Apelación / Reclamo / Denuncia

Por favor, especifique su queja/apelación/reclamo/denuncia lo más clara posible (“quién, qué, dónde, cuándo”) y proporcione toda la documentación necesaria, si fuera aplicable. Adjunte documentos si fuera necesario.

Control de cambios

Fecha	Versión	Resumen de Cambios
24/04/2025	00	Edición inicial
08/08/2025	01	Se mejora la redacción del documento para su mejor comprensión