



Kaizen

AUDITORÍA Y
CERTIFICACIÓN

www.kaizencertificacion.com

INFORMACIÓN PÚBLICA:

**PROCESOS DE GESTIÓN DE SOLICITUDES DE INFORMACIÓN,
QUEJAS Y APELACIONES**

1. Solicitudes de información

Kaizen Auditoría y Certificación (en adelante Kaizen), pone a disposición de sus clientes y partes interesadas diferentes medios para solicitar información. Bien a través de nuestra página Web o redes sociales, o también vía correo electrónico en cualquiera de las cuentas genéricas que tenemos habilitadas (preferentemente certificacion@kaizencertificacion.com).

En general, para facilitar la mayor transparencia posible, en Kaizen facilitaremos toda información que nos sea solicitada, siempre y cuando se cumplan algunos condicionantes:

- Que los motivos para solicitar dicha información sean legítimos
- Que la información solicitada no sea confidencial o;
- Que tengamos el consentimiento escrito del cliente certificado o de la persona involucrada, en el caso que se nos solicite información relativa a un cliente o a una persona particular
- Que tengamos obligaciones legales o contractuales (por ejemplo, por obligaciones relacionadas con las acreditaciones de la Entidad Nacional de Acreditación – ENAC), en cuyo caso notificaremos al cliente o persona involucrada sobre la información proporcionada, salvo que esté prohibido por la Ley. Esta notificación al cliente puede estar incluida en las condiciones contractuales cuando es una información genérica o se le notificará expresamente en los casos específicos no contemplados

En cualquier caso, estaremos obligados a proporcionar la siguiente información si nos es solicitada:

- Áreas geográficas en las que operamos
- Estatus de una certificación determinada
- Nombre, documento normativo relacionado, alcance y ubicación geográfica (ciudad y país), de un cliente certificado específico

2. Quejas

Kaizen dará respuesta tanto a quejas de clientes certificados con respecto a nuestras actuaciones, como a quejas emitidas a nuestros clientes certificados por sus clientes o partes interesadas.

2.1. Quejas de nuestros clientes

Cuando alguno de nuestros clientes emita una queja contra nosotros por algunas de nuestras actuaciones, ésta será tratada como una no conformidad interna y, por tanto:

- Se analizará para decidir si la queja está justificada. Si no lo está, se informará al cliente sobre esta decisión y su justificación y se dará por finalizado el proceso.
- En su caso, se dará corrección a la circunstancia que haya ocasionado la queja.
- En su caso, se analizarán las causas que hayan ocasionado la circunstancia o circunstancias que hayan causado la queja y se tomarán las acciones correctivas pertinentes.

De todo el proceso de resolución de la queja, así como de las decisiones tomadas al respecto, se dará puntual información al cliente.

2.2. Quejas de usuarios de la certificación (clientes de clientes)

Cuando en Kaizen recibamos alguna queja de un cliente o parte interesada pertinente de alguno de nuestros clientes certificados, se procederá de la siguiente manera:

- Se informará a nuestro cliente de la recepción de la queja, recabando toda la información pertinente al respecto.
- Se estudiará si la queja recibida está relacionada con el sistema de gestión certificado y, si es así, si puede ser sintomática de incumplimientos graves, por parte del cliente, de los requisitos de las normas objeto de certificación.

- En su caso, Kaizen determinará en qué grado la queja compromete la eficacia del sistema de gestión certificado y determinará el método de su seguimiento, que puede ser, entre otros:
 - o Solicitar al cliente el tratamiento de la queja y la documentación que evidencie que se ha dado respuesta a ésta.
 - o Realizar una visita al cliente para evaluar "in situ" el tratamiento de la queja.
 - o Programar una auditoría extraordinaria para evaluar en qué grado está afectado el sistema de gestión certificado por la queja y si los incumplimientos respecto de los requisitos de las normas objeto de certificación se resuelven
- Se tomarán las decisiones que consideremos oportunas (mantener, suspender temporalmente, retirar, ... la certificación), en función de los resultados de las acciones anteriores.

De todo el proceso de resolución de la queja, así como de las decisiones tomadas al respecto, se dará puntual información tanto al cliente como al emisor de la queja.

3. Apelaciones

Cuando algún cliente exprese su disconformidad con alguna de las decisiones tomadas por Kaizen, bien sean decisiones respecto de la certificación (denegar, suspender, retirar, etc.) o respecto al tratamiento de quejas, será considerado como una apelación.

En el caso de abrirse una apelación, Kaizen constituirá una comisión de apelaciones independiente para que decida, en última instancia, si ratificar la decisión de Kaizen objeto de apelación o, por el contrario, modificarla.

El integrante o integrantes de la comisión de apelaciones tendrá acceso a toda la información que estime oportuna y podrá proponer visita a la organización con el fin de informarse de primera mano y comprobar los hechos y las circunstancias.

De todo el proceso de tratamiento de la apelación se dará puntual información al apelante. Asimismo, la decisión de la comisión de apelaciones sobre ésta se remitirá al apelante para su conocimiento, con toda la información sobre su justificación que sea necesaria para que el apelante comprenda claramente los motivos de dicha decisión.

En caso de no quedar satisfecho el apelante con la decisión tomada ni las justificaciones aportadas, podrá elevar la queja/apelación a la Entidad Nacional de Acreditación (ENAC) y/o a la administración pública competente en caso de considerarse perjudicado por ello (por ejemplo, centros técnicos de tacógrafos).

Los procesos descritos en el presente documento están ampliados en el documento DS03. Condiciones generales de los contratos de certificación, que es un documento público.

Cualquier aclaración al respecto puede solicitarse a Kaizen Auditoría y Certificación a través del correo electrónico certificacion@kaizencertificacion.com