

ANEXO 1: GESTIÓN DE QUEJAS, APELACIONES Y SUGERENCIAS

VERYCAL pone a disposición de sus clientes y demás partes interesadas un proceso para la recepción, registro, análisis y resolución de quejas, apelaciones y sugerencias relacionadas con sus actividades de calibración, verificación/inspección y servicios asociados. Este proceso tiene como finalidad garantizar una gestión transparente, imparcial y eficaz de cualquier comunicación recibida, así como contribuir a la mejora continua del sistema de gestión y de los servicios prestados.

Las quejas, apelaciones o sugerencias pueden comunicarse a través de los canales habilitados por VERYCAL, incluyendo la página web, el correo electrónico de contacto y los formularios específicos disponibles para clientes y partes interesadas descritos al final de este documento. Todas las comunicaciones recibidas son trasladadas a la Dirección de Calidad y registradas en el sistema interno correspondiente para asegurar su trazabilidad y seguimiento hasta el cierre.

Una vez recibida una queja o apelación, VERYCAL acusa recibo al interesado en un plazo máximo de 15 días naturales, indicando la persona encargada de su tramitación y, cuando sea posible, el plazo aproximado de la siguiente comunicación. Cada caso se analiza de forma individual, recopilando y verificando la información necesaria, evaluando las causas, el alcance y el posible impacto sobre los trabajos realizados o en curso.

En el caso de las apelaciones, el estudio y la resolución se realizan por personal independiente que no haya estado implicado en el objeto de la apelación, garantizando la imparcialidad del proceso. Si durante el análisis se detecta que la queja o apelación puede afectar a la validez de resultados emitidos, VERYCAL adoptará las medidas necesarias, que pueden incluir la interrupción de trabajos, la revisión de certificados o informes, la comunicación a los clientes afectados y la implantación de acciones correctivas.

Al finalizar el proceso, VERYCAL comunicará formalmente la resolución a la persona u organización que presentó la queja o apelación. En dicha respuesta se incluye, según corresponda, la descripción del caso, el análisis realizado, las decisiones adoptadas y las acciones implantadas o previstas. Toda la documentación generada se conservará como registro del sistema de gestión.

La información recibida a través de quejas, apelaciones, sugerencias y encuestas de satisfacción se utiliza como herramienta de retroalimentación para mejorar los procesos, la comunicación con los clientes y la calidad de los servicios ofrecidos por VERYCAL.

Canales habilitados:

FORMULARIO:

[Formulario Sugerencias, quejas y apelaciones](#)

CORREO ELECTRÓNICO:

contacto@verycal.es