




PROCEDIMIENTO GENERAL DE RECLAMACIONES Y QUEJAS


CONTROL DE CAMBIOS		
Revisión	Fecha	Cambio
02	Febrero 2014	Revisión general
03	Junio 2018	Se adapta el procedimiento a los requisitos del Esquema de Certificación de Delegado de Protección de datos de la Agencia Española de Protección de datos
04	Enero 2020	Se hace extensible a las nuevas certificaciones: CIF y CAPM.
05	Julio 2021	Se adapta el procedimiento a las recomendaciones del documento CGA ENAC CPE rev 5 de ENAC, y se hace extensible a las nueva certificación: CIBTB

Preparado: <i>Jesús Salido López</i> Responsable Calidad	Revisado: <i>Jesús Salido López</i> Responsable Calidad	Aprobado: <i>Antonio Cascajosa Fernández</i> Director de Certificación
Firma y fecha: 02/07/2021	Firma y fecha: 02/07/2021	Firma y fecha: 02/07/2021

	PROCEDIMIENTO GENERAL DE RECLAMACIONES Y QUEJAS PG-CERT-07	Revisión: 05 Julio 2021 Página 2 de 7
---	---	--

Índice

1	OBJETO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN.....	3
2	DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA.....	3
3	TERMINOLOGÍA.....	3
3.1	Reclamación	3
3.2	Parte Interesada.....	3
4	RECEPCIÓN DE RECLAMACIONES Y QUEJAS	4
5	INVESTIGACIÓN DE LAS RECLAMACIONES Y QUEJAS.....	5
6	CONTROL DE LAS RECLAMACIONES Y QUEJAS	5
7	DELIBERACION Y TOMA DE DECISION	5
8	ANEXOS	7

	PROCEDIMIENTO GENERAL DE RECLAMACIONES Y QUEJAS	Revisión: 05 Julio 2021
	PG-CERT-07	Página 3 de 7

1 OBJETO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN

El objeto del presente procedimiento es describir el sistema de tratamiento y resolución de reclamaciones o quejas presentadas por un individuo u organización a la entidad, relacionada con la actuación de la Entidad, el servicio dado por las personas certificadas; o en particular, de aquellas que establezcan Esquemas de los que no somos propietarios:

Tipo de Certificación	Tipo reclamación o queja
CDPD	Relativas al programa de formación reconocido por la Entidad

Este documento tiene carácter público y todo aquel interesado en el proceso de certificación que lo desee lo podrá solicitar a la Entidad.

2 DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

El presente ha tenido en cuenta los criterios descritos en los siguientes documentos:

- MC_ Manual de la Calidad de ITANSA Certificaciones, S.L.
- RIC_ Reglamento de régimen interior de comités.
- PG-CERT-06 Apelaciones y Recursos.

3 TERMINOLOGÍA


Para la aplicación de lo descrito en el presente procedimiento se consideran de aplicación las definiciones, símbolos y abreviaturas detalladas en los documentos descritos en el apartado anterior.

3.1 Reclamación

Solicitud, en el ámbito de la evaluación de la conformidad, distinta de una apelación, presentada por una organización o persona a la Entidad de acción correctiva relacionada con actividades de dicho organismo o con las de cualquiera de sus clientes.

3.2 Parte Interesada

Persona, empresa o grupo que tiene interés o se encuentra afectada por los servicios prestados por la Entidad.

	PROCEDIMIENTO GENERAL DE RECLAMACIONES Y QUEJAS PG-CERT-07	Revisión: 05 Julio 2021 Página 4 de 7
---	---	--

4 RECEPCIÓN DE RECLAMACIONES Y QUEJAS

Cualquier persona podrá presentar una reclamación o queja relacionadas con el servicio dado por las personas certificadas ¹ por la Entidad a través del siguiente correo electrónico administracion@itansacertificaciones.com

La Entidad revisará y admitirá a trámite dichas reclamaciones siempre y cuando:

- a) La persona contra la que dirige la queja dispone de un certificado en vigor emitido por la Entidad (podrá consultarlo en la web).
- b) La actividad que ha originado la queja está cubierta por el esquema y la categoría certificada.
- c) El reclamante se ha dirigido en primera instancia a la persona certificada; debe aportar evidencias de ello, si no es así, se le comunicará que no se considerará hasta entonces.

El **Responsable de certificación** abre un Expediente de reclamación y le asigna un código de identificación para su trazabilidad, en dicho expediente mantiene toda la documentación e información asociada a la reclamación.

El **Responsable de certificación** se pondrá en contacto, lo antes posible, con las partes afectadas (reclamante y personal certificado) para informar sobre la tramitación de dicha reclamación y recabará/solicitará al personal certificado información sobre:

- a) Identificación completa de la queja recibida.
- b) Investigación e identificación de las causas que han dado lugar a la queja.
- c) Decisión, a juicio de la persona certificada, sobre la procedencia o no de la queja y comunicación al reclamante.
- d) Investigación e identificación, en su caso, de los problemas encontrados en el desempeño de las tareas que han dado lugar a la queja.
- e) Acciones de remedio tomadas hacia el reclamante.
- f) Acciones correctivas tomadas, en su caso, para evitar la recurrencia y su eficacia.

El plazo máximo para facilitar esta información es de 30 días desde la notificación de la reclamación al personal certificado. En todo caso, la Entidad podrá realizar, entre otras actividades, entrevistas con la persona certificado, tal y como se indica en los **FPG-CERT-02-5_Derechos_Obligaciones**, que contempla el compromiso de este para permitir y facilitar dichas investigaciones.

Si la queja o reclamación se dirige contra la Entidad por actividades relacionadas con la certificación se pondrá en contacto con Itansa Certificaciones S.L., quién facilitará al interesado la FPG-CERT-07-1 Hoja de reclamación para que la envíe cumplimentada al correo calidad@itansacertificaciones.com

¹ No se aceptarán partes de defectos comunicados con posterioridad a 3 meses de la fecha de detección del defecto, entendiéndose por fecha de detección aquella en la que se verifica por parte del solicitante de sanción que el defecto es atribuible al personal certificado.

	PROCEDIMIENTO GENERAL DE RECLAMACIONES Y QUEJAS PG-CERT-07	Revisión: 05 Julio 2021 Página 5 de 7
---	---	--

5 INVESTIGACIÓN DE LAS RECLAMACIONES Y QUEJAS

El **Responsable de certificación** investigará los hechos y el desempeño de la persona certificada en relación con las competencias del esquema de certificación de referencia a través del estudio del expediente de reclamación recopilado², en particular:

- a) Si el tratamiento de la queja de la persona certificada es conforme a las reglas del esquema.
- b) Si el comportamiento de la persona certificada en las actividades que dieron lugar a la queja es conforme a las reglas del esquema.
- c) Las acciones correctivas propuestas son adecuadas.

Si la queja o reclamación se dirige contra la Entidad por actividades relacionadas con la certificación será analizada por el **Responsable de Calidad** a través de la **FPG-CERT-07-1 Hoja de reclamación** facilitada por el reclamante.

6 CONTROL DE LAS RECLAMACIONES Y QUEJAS

El **Responsable de Certificación** llevará un control de las reclamaciones y quejas relacionadas con el servicio dado por las personas certificadas, a través del **FPG-CERT-07-2 Control de reclamaciones** contra personas certificadas.


7 DELIBERACION Y TOMA DE DECISION

Como resultado de las investigaciones el **Responsable de Certificación** debe deliberar y tomar una decisión sobre la continuidad de la competencia de la persona certificada y de su continua conformidad con los requisitos del esquema de certificación; las decisiones quedan limitadas a la, suspensión, retirada o recorte de la certificación.

En este sentido habrá de considerar lo siguiente:

- a) las reclamaciones anteriores tramitadas en contra de la persona certificada; así como, los resultados y conclusiones a que dieron lugar y la gravedad de los mismos.
- b) Se realiza la siguiente clasificación respecto a las infracciones:
 - 1) Infracciones **leves**, las consideradas como conductas contrarias al Esquema indicadas en el procedimiento **PG_CERT-02 Proceso general de certificación** más las siguientes particulares por tipo de esquema:

² Si por la naturaleza de la reclamación u otras razones existiera la necesidad de analizar en más profundidad la reclamación se podrá formar una **Comisión de investigación** para tal fin. La **Comisión de investigación** estará formada habitualmente por el Presidente del **Comité de certificación** y el secretario del mismo, salvo que exista o pueda existir un conflicto de intereses que afecte a la imparcialidad del proceso, en ese caso el **Comité de certificación** seleccionará una **nueva Comisión de investigación** de entre los miembros del mismo. La **Comisión de investigación** redactará un informe que presentará al **Comité de certificación**.

	PROCEDIMIENTO GENERAL DE RECLAMACIONES Y QUEJAS	Revisión: 05 Julio 2021
	PG-CERT-07	Página 6 de 7

Tipo de Certificación	Infracción
CITE, CIF, CAPM, CIBTB	El incumplimiento de las normas y obligaciones técnicas de seguridad en aspectos relacionados con los trabajos objeto de la certificación, cuando no comporten peligro o daño grave para personas o bienes.

- 2) Infracciones **graves**, las consideradas como conductas o actuaciones que induzcan a la retirada del certificado indicadas en el procedimiento **PG_CERT-02 Proceso general de certificación** más las siguientes particulares por tipo de esquema:

Tipo de Certificación	Infracción
CITE, CIF, CAPM, CIBTB	El incumplimiento de las normas y obligaciones técnicas de seguridad, en aspectos relacionados con los trabajos objeto de la certificación, cuando comporten peligro o daño grave para personas o bienes.
	La reiteración en el incumplimiento de las normas técnicas en la ejecución de los trabajos objeto de la certificación, o en la documentación a cumplimentar. A tal efecto se considerará como falta grave cometer tres faltas leves, en el periodo de vigencia de la certificación.

Tal y como se establece en el procedimiento **PG_CERT-02 Proceso general de certificación**, las infracciones leves se sancionarán con la suspensión de la certificación por un período máximo de 6 meses.

Tal y como se establece en el procedimiento **PG_CERT-02 Proceso general de certificación**, las infracciones graves se sancionarán con la retirada, reducción del certificado, salvo que algún Esquema establezca un de tipo de sanción particular, como en los casos de CITE, CIF, CAPM, CIBTB (suspensión de certificado o retirada).

Las condiciones e implicaciones que significa la suspensión, retirada o reducción del certificado vienen descritas en el procedimiento **PG_CERT-02 Proceso general de certificación**.

El resultado de la investigación y la decisión será registrado en la **FPG-CERT-07-3 Resolución de reclamación** y comunicado al personal certificado y, en su caso, al reclamante.

Si el resultado de la investigación concluye que reclamación efectuada carece de fundamento, no procede el aplicar actuación alguna; por el contrario, si pone de manifiesto que la persona ha actuado sin respetar su código de conducta o que no es conforme con los requisitos del esquema, la Entidad tomará las medidas adecuadas que podrán consistir en:

- a) Advertencia a la persona sobre los hechos detectados y sus eventuales consecuencias.
- b) Puesta en marcha de medidas de vigilancia para revisar en detalle los aspectos débiles de la ejecución de la persona certificada (por ejemplo, solicitar evidencias de trabajos similares posteriores)
- c) Aplicación de los procedimientos de sanciones de la entidad (suspensión, retirada o reducción del alcance certificado), conforme a lo descrito con anterioridad.

	<p align="center">PROCEDIMIENTO GENERAL DE RECLAMACIONES Y QUEJAS</p> <p align="center">PG-CERT-07</p>	<p align="right">Revisión: 05 Julio 2021</p>
		<p align="right">Página 7 de 7</p>

Por último, la Secretaria del **Comité de certificaciones** incluirá en el orden del día de la siguiente reunión del **Comité de Esquema** o **Comité de Imparcialidad** el tratamiento de dicha reclamación y su estudio y resultados.

Si la queja o reclamación se dirige contra la Entidad por actividades relacionadas con la certificación, el resultado de la investigación y la decisión será registrado en la FPG-CERT-07-1 Hoja de reclamación. Si dicha reclamación se estima procedente se actúa conforme al procedimiento **PGC-04-NC_ Acciones correctivas y preventivas**.

8 ANEXOS

<i>FPG-CERT-07-1</i>	<i>Hoja de reclamación</i>
<i>FPG-CERT-07-2</i>	<i>Control de reclamaciones contra personas certificadas</i>
<i>FPG-CERT-07-3</i>	<i>Resolución de reclamación</i>