

## PROCEDIMIENTO GENERAL DE RECLAMACIONES Y QUEJAS

CONTROL DE CAMBIOS		
Revisión	Fecha	Cambio
02	Febrero 2014	Revisión general

<b>Preparado:</b> <i>Jesús Salido López</i> <i>Responsable Calidad</i>	<b>Revisado:</b> <i>Jesús Salido López</i> <i>Responsable Calidad</i>	<b>Aprobado:</b> <i>Antonio Cascajosa Fernández</i> <i>Director de Certificación</i>
<i>Firma y fecha: 28/02/2014</i>	<i>Firma y fecha: 28/02/2014</i>	<i>Firma y fecha: 28/02/2014</i>

## 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 .....	3
5	ESTUDIO DE LAS RECLAMACIONES Y QUEJAS.....	4
5.1	Clasificación de las actuaciones incorrectas.....	4
6	RESULTADOS Y SANCIONES.....	5
6.1	Tipos de sanciones por actuaciones incorrectas de las personas certificadas.....	6
7	ANEXOS .....	7

	<b>PROCEDIMIENTO GENERAL DE RECLAMACIONES Y QUEJAS</b>	<i>Revisión: 02 Febrero 2014</i>
	<b>PG-CERT-07</b>	<i>Página 3 de 7</i>

## 1 OBJETO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN

El objeto del presente procedimiento es describir el sistema de análisis y resolución de reclamaciones o quejas presentadas por un individuo u organización a la entidad, relacionada con las actividades de la entidad **o persona certificada por ITANSA Certificaciones, S.L.**

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

## 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 ITANSA Certificaciones, S.L. 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 ITANSA Certificaciones, S.L.

## 4 RECEPCIÓN DE RECLAMACIONES Y QUEJAS

El interesado en presentar una reclamación o queja **respecto a la realización de las actividades de certificación** y/o la detección de errores o defectos que afecten a la calidad del trabajo realizado por el personal certificado por ITANSA Certificaciones SL, se pondrá en contacto con Itansa Certificaciones S.L.<sup>1</sup>, quién facilitará al interesado la **FPG-CERT-07-1 Hoja de reclamación**, en la que se indicará debidamente la reclamación o queja, este registro será entregado **al Secretario del Comité de certificación**, que trasladará copia al interesado (así como con su compañía contratista si es el caso), al personal certificado reclamado **si procede**, y al Comité del esquema.

---

<sup>1</sup> 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**.

	<p><b>PROCEDIMIENTO GENERAL DE RECLAMACIONES Y QUEJAS</b></p> <p><b>PG-CERT-07</b></p>	<p><i>Revisión: 02 Febrero 2014</i></p> <hr/> <p><i>Página 4 de 7</i></p>
---	--	---

La Secretaría del **Comité 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.

En el caso de reclamaciones contra las personas certificadas por la entidad, la Secretaría del **Comité de certificación** se pondrá en contacto, lo antes posible, con el personal certificado reclamado (así como con su compañía contratista si es el caso) y le informará sobre la tramitación de dicha reclamación hacia sus servicios, y del derecho que posee de facilitar, toda aquella información, que a su juicio pueda actuar a su favor en dicho proceso. La información ha de enviarse a la Secretaría del **Comité de certificación**. El plazo para presentar alegaciones es de 15 días desde la notificación de la reclamación.

## 5 ESTUDIO DE LAS RECLAMACIONES Y QUEJAS

En la siguiente reunión del **Comité de certificación** se estudiará el expediente de reclamación recopilado, en dos sentidos:

- a) Examen de la documentación e información recopilada sobre la reclamación, especialmente se comprobará si las pruebas aportadas en contra o a favor son pertinentes y veraces. 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**.
- b) En el caso de reclamaciones contra las personas certificadas por la entidad, se realizará un examen del expediente personal del reclamado, de tal modo que se revisarán las reclamaciones anteriores tramitadas en contra del reclamado, los resultados y conclusiones a que dieron lugar y la gravedad de los mismos.

Además, en este caso, el **Comité de certificación** podrá, si estima oportuno, reclamar la presencia del reclamado y/o reclamante o representante del cliente y de la empresa reclamada. Analizada toda la documentación relacionada con el caso de reclamación, el **Comité de certificación** decidirá si el caso es o no sancionable. En caso de ser sancionable el **Comité de certificación** calificará los defectos como graves o leves.

### 5.1 Clasificación de las actuaciones incorrectas

Las infracciones por actuaciones incorrectas de las personas certificadas por Itansa Certificaciones S.L. se clasifican en graves y leves.

- a) Se consideran infracciones **graves**:

	<b>PROCEDIMIENTO GENERAL DE RECLAMACIONES Y QUEJAS</b>	<i>Revisión: 02 Febrero 2014</i>
	<b>PG-CERT-07</b>	<i>Página 5 de 7</i>

- Cuando se haya puesto en evidencia la manipulación o falseamiento de los registros que sirven como base para demostrar el cumplimiento de alguno de los requisitos de certificación o recertificación.
- El incumplimiento de las normas y obligaciones técnicas de seguridad, en aspectos relacionados con los trabajos objetos de la certificación, cuando comporten peligro o daño grave para personas o bienes.
- ~~La realización de actividades profesionales que excedan de las competencias establecidas para la categoría que haya sido certificado el instalador.~~
- ~~La realización de actividades profesionales sin pertenecer a una empresa instaladora autorizada.~~
- La reiteración en el incumplimiento de las normas técnicas en la ejecución de los trabajos objetos 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.
- La suma de tres o más actuaciones incorrectas leves en una misma queja o reclamación.
- Las actuaciones del personal certificado ponen en riesgo la credibilidad de ITANSA Certificaciones, S.L. o la certificación.

b) Se consideran infracciones **leves**:

- El incumplimiento de las normas y obligaciones técnicas de seguridad en aspectos relacionados con los trabajos objetos de la certificación, cuando no comporten peligro o daño grave para personas o bienes.
- El incumplimiento de cualquier otro precepto de obligada observancia entre las obligaciones de la persona certificada, que no constituya infracción grave.

## 6 RESULTADOS Y SANCIONES

En caso de que el **Comité de certificación** decida que la reclamación efectuada carece de fundamento, no procede el aplicar **actuación** alguna, dicha decisión deberá ser registrada utilizando la **FPG-CERT-07-2 Resolución de Reclamación**, enviando una copia, por correo electrónico, del mismo a las partes implicadas.

Si por el contrario decide que la reclamación es procedente, establece la actuación a llevar a cabo para resolver la reclamación y la registra de manera clara y concisa en el **FPG-CERT-07-2 Resolución de Reclamación**, enviando una copia, por correo electrónico, del mismo a las partes implicadas.

En caso de que la reclamación procedente sea ante la actuación incorrecta de personas certificadas, y dependiendo de la calificación de los defectos como graves o leves, el **Comité de certificación** dictará la sanción correspondiente que comunicará fehacientemente a la persona certificada sancionada por correo electrónico. Si en un plazo de 7 días naturales, el interesado no mostrara su disconformidad con el acuerdo, la sanción se hará pública. En caso contrario, el Comité de certificación podrá reconsiderar su decisión a la vista de la información que sustente dicha disconformidad.

	<b>PROCEDIMIENTO GENERAL DE RECLAMACIONES Y QUEJAS</b>	<i>Revisión: 02 Febrero 2014</i>
	<b>PG-CERT-07</b>	<i>Página 6 de 7</i>

La decisión **sancionadora** del **Comité de certificación** será incluida en la **FPG-CERT-07-2 Resolución de reclamación** y comunicada **por correo electrónico a todas las partes interesadas** (incluida su compañía contratista si procede). **El personal certificado podrá iniciar** las apelaciones o recursos que entienda oportunos contra la decisión sancionadora conforme al procedimiento **PG-CERT-06 Apelaciones y Recursos**.

En caso de haber agotado todos los cauces del sistema de tratamiento de reclamaciones y quejas y no quedar conforme con la decisión tomada por ITANSA Certificaciones S.L. el reclamante podrá elevar la reclamación a ENAC ([www.enac.es](http://www.enac.es)).

## **6.1 Tipos de sanciones por actuaciones incorrectas de las personas certificadas**

Las infracciones leves se sancionarán con la suspensión de la certificación por un período máximo de 3 meses. Esta suspensión supone la prohibición, mientras dure la suspensión, de hacer uso del certificado o referencias a su condición de personal certificado por ITANSA Certificaciones, S.L., además durante el periodo que dure la suspensión la persona certificada aparecerá en el listado de profesionales certificados como Suspendido por ITANSA Certificaciones, S.L. que se publica en la web.

Las infracciones graves se sancionarán con la **suspensión** de la certificación por un periodo superior a tres meses **o con la retirada de la misma**.

La suspensión de una certificación no podrá prolongarse por más de 6 meses, el personal certificado solo podrá tener posibilidad de levantar la suspensión si supera nuevamente todo el proceso de certificación ante la Entidad de Certificación. ITANSA Certificaciones SL.

Igualmente, las infracciones graves se pueden sancionar con la **retirada** de la certificación. Para levantar la sanción el infractor deberá superar nuevamente todo el proceso de certificación ante la Entidad de Certificación.

ITANSA Certificaciones SL se reserva el derecho a aceptar una nueva solicitud por parte del profesional sancionado.

La **retirada de la certificación** supondrá la obligación por el personal certificado de devolver a ITANSA Certificaciones, S.L. el certificado correspondiente. Del mismo modo, la Entidad lo indicará en el registro publicado en la web como personal certificado.

Las sanciones establecidas se entenderán sin perjuicio de las responsabilidades civiles, penales o de otro orden en que puedan incurrir las personas certificadas en el ejercicio de su profesión.

En los casos que sean necesarios, ITANSA Certificaciones S.L. realizará una comunicación de la retirada del certificado correspondiente al órgano competente de la Comunidad Autónoma.

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

## **7 ANEXOS**

<i>FPG-CERT-07-1</i>	<i>Hoja de reclamación al personal certificado</i>
<i>FPG-CERT-07-2</i>	<i>Resolución de reclamación</i>