
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>Capítulo: 08</b> <b>Edición: 03</b> <b>Fecha: 27/08/2020</b>
	<b>QUEJAS Y APELACIONES</b>	<b>Página 1 de 10</b>

# **QUEJAS Y APELACIONES**

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>Capítulo: 08</b> <b>Edición: 03</b> <b>Fecha: 27/08/2020</b>
	<b>QUEJAS Y APELACIONES</b>	<b>Página 2 de 10</b>

## **ÍNDICE**

**1.-OBJETO**

**2.-ALCANCE**

**3.-DOCUMENTACIÓN APLICABLE**


**4.-RESPONSABILIDADES**

**5. DESARROLLO**

**5.1 Quejas**

**5.2 Apelaciones**

**6. OBLIGACIONES RESPECTO A LAS QUEJAS**

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>Capítulo: 08</b> <b>Edición: 03</b> <b>Fecha: 27/08/2020</b>
	<b>QUEJAS Y APELACIONES</b>	<b>Página 3 de 10</b>

## **1.- OBJETO**

Este procedimiento expone las formas de registro y tratamiento de las quejas y apelaciones.

## **2.- ALCANCE**

Este procedimiento aplica a las quejas y apelaciones recibidas:

- de las personas certificadas,
- de las empresas certificadas,
- de las autoridades,
- de los clientes usuarios y consumidor final,
- en relación con las actividades de certificación de las cuales la Comisión de Certificación es responsable.


## **3.- DOCUMENTACIÓN APLICABLE**

- Capítulos del Manual de Calidad.
- PE-01A/B Procedimiento de Certificación de personas y servicios.

## **4.- RESPONSABILIDADES**

### **Director de Certificación:**

- Custodiar, mantener y actualizar el “registro de quejas y apelaciones”.
- Notificar al demandante, por escrito, el acuse de recibo de la queja o apelación.
- Estudiar el contenido de las quejas y dar una resolución.
- Hacer un seguimiento del proceso de tratamiento de las quejas y apelaciones.

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>Capítulo: 08</b> <b>Edición: 03</b> <b>Fecha: 27/08/2020</b>
	<b>QUEJAS Y APELACIONES</b>	<b>Página 4 de 10</b>

- Asegurar que la persona certificada objeto de una queja recibida en la Comisión de Certificación, es informado del contenido de la misma para que tome las medidas que considere convenientes para contribuir a su solución.
- Asegurar que la empresa certificada objeto de una queja recibida en la Comisión de Certificación, es informada del contenido de la misma para que tome las medidas que considere convenientes para contribuir a su solución.

#### **Comité de Partes:**

- Resolver las apelaciones presentadas y en última instancia las quejas.

#### **Comité de Expertos:**

- Resolver las apelaciones presentadas contra el contenido y/o resultado del examen.

## **5.- DESARROLLO**

Se diferencia entre Quejas y Apelaciones.

### **5.1. QUEJAS**

**Queja:** Acción en la que se pone de manifiesto una disconformidad respecto a algo que se considera injusto.


#### **5.1.1 Tipos de quejas:**

a) Recibidas en la Comisión de Certificación relativas al funcionamiento de las actividades de certificación:

- Administrativas: relativas a la tramitación de las solicitudes de Certificado y a temas de carácter económico consecuencia de la misma.
- Técnicas:

Relativas al proceso de certificación y al incumplimiento de los requisitos de confidencialidad, independencia, imparcialidad e integridad, etc.

Relativas al comportamiento de los examinadores, auditores y demás personal que intervenga en el proceso de certificación.

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>Capítulo: 08</b> <b>Edición: 03</b> <b>Fecha: 27/08/2020</b>
	<b>QUEJAS Y APELACIONES</b>	<b>Página 5 de 10</b>

- Cualquier otra actividad desarrollada por la Comisión de Certificación para las actividades de certificación.
- b) Recibidas en la Comisión de Certificación enviadas por los usuarios respecto a la actuación de los profesionales certificados o de los servicios certificados.
- c) Recibidas por las personas certificadas.

### 5.1.2 Tratamiento de las quejas

#### a) Recibidas en la Comisión de Certificación relativas al funcionamiento de las actividades de certificación

#### RECEPCIÓN

Las quejas deberán ser formuladas por escrito.

A la recepción de la queja, el Director de Certificación se pondrá en contacto con la persona o empresa que realiza la queja en un plazo no superior a diez días, para informarle del acuse de recibo de la misma y la puesta en marcha de las acciones pertinentes. La notificación se hará siempre que sea posible por correo electrónico o por correo postal en su defecto.


La queja la registrará el Director de Certificación, en el listado de quejas y apelaciones (LQAP y LQAS) para asignarles un nº correlativo y en el Formato RQA (registro de quejas y apelaciones) para su seguimiento y cierre, detallando en el mismo la siguiente información:

- Nombre de la persona o empresa que presenta la queja.
- Expediente.
- Fecha de recepción de la queja.
- Breve descripción de los hechos expuestos.

Para el registro de las quejas recibidas, se asignará a las mismas el código PQ – XX / YYYY o SQ (personas o servicios), siendo XX el número correlativo de queja recibida e YYYY el año en curso.

Se creará un listado de quejas y de apelaciones, por cada norma: Listado de quejas y apelaciones personas LQAP y Listado de quejas y apelaciones servicios LQAS.

#### TRAMITACIÓN, ANÁLISIS Y RESOLUCIÓN

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>Capítulo: 08</b> <b>Edición: 03</b> <b>Fecha: 27/08/2020</b>
	<b>QUEJAS Y APELACIONES</b>	<b>Página 6 de 10</b>

El Director de Certificación investigará las causas que han motivado la queja y tomará una decisión al respecto, haciéndosela llegar al interesado en un plazo no superior a un mes.

Si la decisión tomada es no aceptar la queja, el Director de Certificación transmitirá dicha resolución, con acuse de recibo, al demandante, explicando claramente las causas de la no aceptación de la queja.

Si la decisión tomada es aceptarla, ésta será tratada como una no conformidad tal y como se describe en el CAP 6 del Manual de Calidad, se propondrán e implantarán las acciones correctivas que se entiendan oportunas para la resolución de la queja, y si es posible, para solucionar las causas que la produjeron. El Director de Certificación llevará a cabo el seguimiento de la queja y notificará de igual manera al demandante claramente la resolución adoptada, indicando las medidas tomadas para subsanarla. La información remitida al demandante nunca vulnerará la confidencialidad de la información.

En ambos casos se registrará en el “registro de quejas y apelaciones” la resolución adoptada y, si da lugar, los motivos que la produjeron junto con la referencia de las medidas adoptadas para su resolución.

El Director de Certificación dejará constancia del cierre de la queja mediante firma y fecha en el “registro de quejas y apelaciones”.


En caso de no estar conforme con la decisión adoptada, el interesado podrá reclamar ante el Comité de Partes cualquier decisión tomada por el Director de Certificación en la instancia anterior. Para ello, el interesado podrá presentar una solicitud de apelación por escrito dirigida a OTCSL. La recepción de la misma, así como la tramitación, análisis y resolución se realizará de acuerdo a lo descrito en el apartado de Apelaciones contra el proceso de certificación.

En caso de no recibir respuesta por el Comité de Partes, el interesado podrá trasladar dicha disconformidad a ENAC.

**b) Recibidas en la Comisión de Certificación enviadas por los usuarios respecto a la actuación de los profesionales o servicios certificados.**

**RECEPCIÓN**

La recepción de quejas enviadas a la Comisión de Certificación, se realizarán de forma similar a la descrita en el apartado anterior, registrando el Director de Certificación la misma en el LQAP o LQAS y en el “registro de quejas y apelaciones” formato RQA, asimismo, abrirá un expediente con el original de la queja recibida.

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>Capítulo: 08</b> <b>Edición: 03</b> <b>Fecha: 27/08/2020</b>
	<b>QUEJAS Y APELACIONES</b>	<b>Página 7 de 10</b>

## TRAMITACIÓN, ANÁLISIS Y RESOLUCIÓN

Se informará a la persona que ha enviado la queja y a la persona o empresa objeto de la misma, en un plazo no superior a diez días, del acuse de recibo de la misma y la puesta en marcha de las acciones pertinentes.

El Director de Certificación estudiará los hechos relativos a la queja, recopilando las pruebas presentadas por las partes implicadas. A la vista de la documentación presentada, pedirá más información o consulta si fuera necesario y decidirá:

- Desestimar la queja.
- Iniciar actuaciones extraordinarias respecto a la persona o el servicio certificado.

En cualquier caso, la resolución tomada será comunicada por escrito con acuse de recibo, al profesional o empresa afectados, por el Director de Certificación.

Asimismo, el Director de Certificación notificará de igual manera al demandante la resolución adoptada, en un plazo máximo de un mes desde la recepción de la misma.

El Director de Certificación dejará constancia del cierre de la queja mediante firma y fecha en el registro de quejas y apelaciones (Formato RQA).


Estas actuaciones se presentarán posteriormente al Comité de Partes, que podrá decidir:

- Ratificar la decisión del Director de Certificación
- Otras medidas cautelares.

### c) Recibidas por las personas certificadas

Durante el proceso de vigilancia realizado a las personas certificadas, éstas tienen la obligación de comunicar a OTCSL las quejas recibidas así como el tratamiento de las mismas. Asimismo, el Director de Certificación examinará dichas quejas, así como, el tratamiento, resolución, investigación realizada sobre las mismas de las causas que las provocaron y de las consecuencias que éstas pudieron tener en el resto de actuaciones realizadas por las personas certificadas. Así como las comunicaciones con los clientes o usuarios que presentaron la queja.

A la vista del examen realizado y de las evidencias objetivas encontradas, el Director de Certificación podrá adoptar las medidas necesarias establecidas en el proceso de vigilancia que quedará reflejado en su expediente.

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>Capítulo: 08</b> <b>Edición: 03</b> <b>Fecha: 27/08/2020</b>
	<b>QUEJAS Y APELACIONES</b>	<b>Página 8 de 10</b>

El Director de Certificación posteriormente decidirá sobre las medidas a adoptar respecto al mantenimiento del Certificado tal y como se describe en el PE-01A.

La persona certificada tiene la obligación de comunicar a la Comisión de Certificación en el momento de la recepción toda queja recibida por ella y que afecte a la actividad certificada, así como el tratamiento de la misma.

Si la persona certificada no comunica la recepción de quejas y/o estas no son tratadas, el Director de Certificación podrá proceder al apercibimiento, retirada o suspensión del certificado.

El Director de Certificación la incluirá en el expediente de la persona certificada.

La gestión y resolución de las quejas recibidas serán consideradas en el proceso de vigilancia.

## **5.2 APELACIONES**

Una apelación es la manifestación de una persona de su desacuerdo respecto a una decisión relacionada con el resultado del examen y la concesión o no y/o el mantenimiento o no del Certificado o de la decisión de certificación y la concesión o no y/o el mantenimiento o no del Certificado.

### **Apelaciones contra el contenido y/o resultado del examen**

#### **RECEPCIÓN**


Los candidatos, que, una vez realizada la revisión de la calificación obtenida, no están de acuerdo con la decisión final del personal evaluador, tienen derecho a presentar una apelación sobre la calificación.

Para ello, realizará un escrito dirigido a OTCSL argumentando su desacuerdo, que deberá presentarse como máximo 5 días después de la revisión del examen.

Una vez recibida la apelación, el Director de Certificación notificará el inicio de tramitación de la misma al apelante. Asimismo, remitirá la apelación junto con una copia del examen a los miembros del Comité de Expertos del Esquema pertinentes en un plazo máximo de 10 días desde la recepción de la misma.

La apelación la registrará el Director de Certificación, en el listado de quejas y apelaciones (LQAP) para asignarles un nº correlativo y en el Formato RQA (registro de quejas y apelaciones) para su seguimiento y cierre.



	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>Capítulo: 08</b> <b>Edición: 03</b> <b>Fecha: 27/08/2020</b>
	<b>QUEJAS Y APELACIONES</b>	<b>Página 9 de 10</b>

Para el registro de las apelaciones recibidas, se asignará a las mismas el código PAP – XX / YYYY, siendo XX el número correlativo de apelación recibida e YYYY el año en curso.

#### TRAMITACIÓN, ANÁLISIS Y RESOLUCIÓN.

El Comité de Expertos del Esquema dispondrá de un plazo máximo de 3 meses para tomar una decisión al respecto, en función de la información recibida.

El Director de Certificación informará al apelante sobre la decisión que haya tomado el Comité de Expertos.

En caso de no conformidad con el fallo planteado, el interesado puede solicitar audiencia personal al Comité para tratar su apelación.

Estas apelaciones serán ratificadas por el Comité de Partes del Organismo de Certificación OTCSL.

Si el dueño del esquema ha realizado las preguntas de las evaluaciones o las ha validado, estas apelaciones serán enviadas a su Comité de Expertos para que emitan un informe. Los plazos serán los que marque el dueño del esquema.

En el caso que el dueño del esquema NO haya realizado las preguntas de las evaluaciones o no haya validado las preguntas realizadas por OTCSL, estas serán dirigidas al experto o grupo de expertos que las hayan realizado para que emitan un informe, dispondrán de un plazo máximo de 3 meses para tomar una decisión al respecto, en función de la información recibida. Con el informe recibido la Comisión de Certificación tomará una decisión al respecto.


#### **Apelaciones contra el proceso de certificación.**

##### RECEPCIÓN

Las apelaciones deberán ser formuladas por escrito, dirigidas a OTCSL, indicando sus datos personales o de la empresa, el número y fecha del Certificado, en caso de que estuviera en posesión del mismo, explicando el motivo de la misma y aportando todas las pruebas que considere oportunas.

El Director de Certificación comunicará el inicio de tramitación al apelante y notificará al presidente del Comité de Partes la entrada del escrito recibido en un plazo máximo de 10 días.

La recepción de apelaciones, se realizarán de forma similar a la descrita en el apartado anterior, registrando el Director de Certificación la misma en el LQAP o LQAS y en el “registro de quejas y apelaciones” formato RQA.

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>Capítulo: 08</b> <b>Edición: 03</b> <b>Fecha: 27/08/2020</b>
	<b>QUEJAS Y APELACIONES</b>	<b>Página 10 de 10</b>

## TRAMITACIÓN, ANÁLISIS Y RESOLUCIÓN.

Si fuera preciso, el Presidente del Comité de Partes contactará con el apelante, ofreciéndole la posibilidad de presentar cuanta documentación crea necesaria y si lo estima oportuno, dará audiencia personal al interesado, antes de tratar el asunto en la siguiente reunión del Comité de Partes, que deberá convocar con carácter extraordinario.

El Presidente del Comité de Partes presentará toda la información recopilada a todos los miembros del Comité y pondrá a su disposición la documentación que fuese necesaria. Asimismo, podrán solicitarse cuantas aclaraciones sean requeridas al Director de Certificación.

El Comité de Partes decidirá al respecto y comunicará su decisión al apelante, en el plazo máximo de 3 meses. En caso de no conformidad con el fallo planteado, el interesado puede solicitar audiencia personal al Comité para tratar su apelación.

En caso de no recibir respuesta por el Comité de Partes, el interesado podrá trasladar dicha disconformidad a ENAC.

## 6. OBLIGACIONES RESPECTO A LAS QUEJAS

Los titulares de los certificados estarán obligados a, en el caso de quejas o reclamaciones:

- Deberá colaborar plenamente con cualquier investigación formal abierta para resolver casos específicos de reclamaciones y o/quejas
- Permitir al organismo de certificación el acceso al Registro de Reclamaciones e informar en el plazo de 10 días desde la recepción de la reclamación una comunicación escrita y copia de la reclamación a OTCSL.
- Proporcionar a los clientes un formulario para rellenar en caso de cualquier queja relacionada con los servicios prestados, que se remitirá tanto a la persona certificada y organización afectada, como a OTCSL.