



MANUAL DE CALIDAD

Capítulo: 08

Edición: 03

Fecha: 18/01/2023

Página 1 de 12

QUEJAS Y APELACIONES

CAPÍTULO 08

QUEJAS Y APELACIONES



MANUAL DE CALIDAD

Capítulo: 08

Edición: 03

Fecha: 18/01/2023

Página 2 de 12

QUEJAS Y APELACIONES

ÍNDICE

1.- OBJETO

2.- ALCANCE

3.- DOCUMENTACIÓN APLICABLE

4.- RESPONSABILIDADES

5.- DESARROLLO

5.1 Quejas

5.2 Apelaciones

6. OBLIGACIONES RESPECTO A LAS QUEJAS

	MANUAL DE CALIDAD	Capítulo: 08 Edición: 03 Fecha: 18/01/2023
	QUEJAS Y APELACIONES	Página 3 de 12

1.- OBJETO

Este procedimiento expone las formas de registro y tratamiento de las quejas y apelaciones por parte de COMPLIANCE CERTIFICA S.L.U. (en adelante CC S.L.U).

2.- ALCANCE

Este procedimiento aplica a las quejas y apelaciones recibidas:

- a) De las personas certificadas.
- b) De las empresas certificadas.
- c) De las Autoridades.
- d) De los clientes usuarios y consumidores finales.
- e) En relación con las actividades de certificación de CC S.L.U. de las cuales es responsable.

3.- DOCUMENTACIÓN APLICABLE

- a) Capítulos del Manual de Calidad.
- b) PE-01A/B Procedimiento de Certificación de Personas y Sistemas de Gestión.

4.- RESPONSABILIDADES

Director de Certificación:

- a) Custodiar, mantener y actualizar el "Registro de Quejas y Apelaciones".
- b) Notificar al demandante, por escrito, el acuse de recibo de la queja o apelación.
- c) Evaluar y analizar el contenido de las quejas y dar una resolución a las mismas, excepto de aquellas relacionadas con su actividad.
- d) Hacer un seguimiento del proceso de tratamiento de las quejas y apelaciones.

	MANUAL DE CALIDAD	Capítulo: 08 Edición: 03 Fecha: 18/01/2023
	QUEJAS Y APELACIONES	Página 4 de 12

- e) Asegurar que la persona certificada, objeto de una queja recibida en CC S.L.U., es informada de su contenido para que tome las medidas que considere convenientes tendentes a su solución.
- f) Asegurar que la empresa certificada, objeto de una queja recibida en CC S.L.U., es informada de su contenido para que tome las medidas que considere convenientes tendentes a su solución.

Administrador Único

- a) Tratamiento y resolución de quejas dirigidas a la actividad del Director de Certificación.

Comité de Partes:

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

Comité de Expertos:

- a) 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 CC S.L.U. relativas al funcionamiento de las actividades de certificación:
 - Administrativas: relativas a la tramitación de las solicitudes de certificación y a temas de carácter económico consecuencia de la misma.
 - Técnicas:

	MANUAL DE CALIDAD	Capítulo: 08 Edición: 03 Fecha: 18/01/2023
	QUEJAS Y APELACIONES	Página 5 de 12

- 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 intervengan en el proceso de certificación.

Cualquier otra actividad desarrollada por CC S.L.U. para las actividades de certificación.

- b) Recibidas en CC S.L.U. y enviadas por los usuarios respecto a la actuación de los profesionales certificados o de los sistemas de gestión certificados.
- c) Recibidas por las personas certificadas.

5.1.2 Tratamiento de las quejas

- a) **Recibidas por CC S.L.U. 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 (10) 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 (LQA) para asignarles un número correlativo y en el Formato RQA (registro de quejas y apelaciones):

Se les asignará el código PQ – XX / YYYY, siendo XX el número correlativo de queja recibida e YYYY el año en curso cuando se trate de certificación de personas.

Se les asignará el código SGQ – XX / YYYY, siendo XX el número correlativo de queja recibida e YYYY el año en curso cuando se trate de certificación de sistemas de gestión.

- Nombre de la persona o empresa que presenta la queja.
- Expediente.

	MANUAL DE CALIDAD	Capítulo: 08 Edición: 03 Fecha: 18/01/2023
	QUEJAS Y APELACIONES	Página 6 de 12

- Fecha de recepción de la queja.
- Breve descripción de los hechos expuestos.

Se creará un listado de quejas y de apelaciones, por cada norma: Listado de Quejas y Apelaciones de Personas –LQAP- y Listado de Quejas y Apelaciones de Sistemas de Gestión (LQASG).

VALIDACIÓN, TRAMITACIÓN, ANÁLISIS Y RESOLUCIÓN:

Las quejas motivadas por la actuación del Director de Certificación serán tratadas y resueltas por el Administrador Único. El Administrador Único investigará las causas y tomará una decisión al respecto, haciéndosela llegar al interesado en un plazo no superior a un mes.

El resto de quejas serán tratadas y resueltas por el Director de Certificación conforme lo indicado a continuación.

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 (1) 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 que justifican la decisión.

De ser aceptada, será tratada como una no conformidad, tal y como se describe en el Capítulo 6 del Manual de Calidad. A estos efectos, 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 a las medidas adoptadas.

El Director de Certificación dejará constancia del cierre de la queja mediante firma y fecha en el Registro de Quejas y Apelaciones.

	MANUAL DE CALIDAD	Capítulo: 08 Edición: 03 Fecha: 18/01/2023
	QUEJAS Y APELACIONES	Página 7 de 12

En caso de no estar conforme con la decisión adoptada, el interesado puede presentar una apelación ante el Comité de Partes, que deberá estudiarla y darle una respuesta en un plazo máximo de tres (3) meses.

De manifestar su disconformidad con esta última decisión, el interesado podrá trasladarla a ENAC.

En todos los casos, la actividad administrativa, registro y archivo de la documentación asociada a cada queja será responsabilidad del Director de Certificación.

b) Recibidas en CC S.L.U. enviadas por los usuarios respecto a la actuación de los profesionales o servicios certificados

RECEPCIÓN

La recepción de estas quejas se realizará 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.

VALIDACIÓN, TRAMITACIÓN, ANÁLISIS Y RESOLUCIÓN

El Director de Certificación realizará el análisis de la queja, para determinar si puede gestionarla, teniendo en cuenta:

- Que la persona/empresa contra la que se recibe la queja dispone de un certificado en vigor y que los hechos que la sustentan tuvieron lugar durante la vigencia del certificado.
- Que la actividad que ha originado la queja está cubierta por el esquema y en su caso, por la categoría certificada.
- Que el reclamante se ha dirigido en primera instancia a la persona/empresa certificada. En caso negativo, el Director de Certificación procederá a indicárselo al reclamante para que lo haga. El Director de Certificación no actuará ante las personas/empresas certificadas por quejas que no han sido puestas en conocimiento de éstas previamente.

Se informará a la persona que ha enviado la queja y a la persona o empresa objeto de la misma y en un plazo no superior a diez (10) días, del acuse de recibo y la puesta en marcha de las acciones pertinentes.

	MANUAL DE CALIDAD	Capítulo: 08 Edición: 03 Fecha: 18/01/2023
	QUEJAS Y APELACIONES	Página 8 de 12

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 consultará, si fuera necesario, decidiendo:

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

Cuando la queja sea admitida, el Director de Certificación investigará específicamente los hechos y el desempeño de la persona certificada y los servicios de la empresa certificada, en relación con el esquema de certificación de referencia. Para ello recopilará información de la persona/empresa certificada sobre el tratamiento de la queja y las conclusiones obtenidas, incluyendo la respuesta suministrada por la persona/empresa certificada al reclamante. Dicha información deberá incluir:

- 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/empresa 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/servicios 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.

A la vista de la información aportada por la persona/empresa, el Director de Certificación deberá investigar si el comportamiento de ésta, tanto en el tratamiento de la queja como en las actividades o servicios que dieron lugar a la queja, ha sido, o no, conformes con las reglas del esquema certificado y, en su caso, si las acciones correctivas propuestas han sido adecuadas. La investigación y recopilación de información podrá incluir por parte del Director de certificación, entrevistas con la persona/empresa certificada.

En el caso de personas certificadas, el Director de Certificación podrá consultar y solicitar colaboración a los miembros del Comité de Expertos del esquema de certificación correspondiente para analizar e investigar la parte más técnica y específica del esquema.

En el caso de empresas certificadas, se podrá investigar la queja en las auditorías de renovación.

	MANUAL DE CALIDAD	Capítulo: 08 Edición: 03 Fecha: 18/01/2023
	QUEJAS Y APELACIONES	Página 9 de 12

El Director de Certificación, como resultado de la investigación, debe pronunciarse sobre la continuidad de la competencia de la persona certificada o de los servicios de la empresa certificada y de su continua conformidad con los requisitos del esquema de certificación. Sus decisiones quedarán limitadas a la concesión, suspensión, retirada o recorte de la certificación.

El Director de Certificación no necesariamente debe pronunciarse sobre cumplimientos o incumplimientos contractuales o legales de cada caso concreto. Por ello el hecho de que la queja esté siendo investigada en otras instancias (tribunales, autoridades de consumo, etc.) no será, en general, motivo suficiente para que la entidad paralice o retrase su tratamiento.

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, este último notificará de igual manera al demandante la resolución adoptada, en un plazo máximo de un (1) mes desde la recepción de la misma.

Si el resultado de la investigación pone de manifiesto que la persona/empresa ha actuado sin respetar su código de conducta o que no es conforme con los requisitos del esquema de certificación, el Director de Certificación, tomará las medidas correspondientes. Estas medidas podrán consistir en:

- a) Advertencia a la persona/empresa 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/empresa certificada.
- c) Aplicación de los procedimientos de sanciones de la entidad (suspensión, retirada o reducción del alcance certificado)

También ha de dejar 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.

CC S.L.U, debe determinar, junto con el cliente certificado y el reclamante, si debe hacer público el tema de la queja y su resolución, y si fuera así, en qué medida.

	MANUAL DE CALIDAD	Capítulo: 08 Edición: 03 Fecha: 18/01/2023
	QUEJAS Y APELACIONES	Página 10 de 12

c) Recibidas por las personas certificadas

Durante el proceso de vigilancia realizado a las personas certificadas, éstas tienen la obligación de comunicar, al Director de Certificación, las quejas recibidas, así como su tratamiento. Aquél debe examinar su contenido, el tratamiento realizado a las mismas, las causas que las provocaron, las consecuencias que puedan tener en el resto de actuaciones realizadas por las personas certificadas y 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.

El Director de Certificación decidirá, posteriormente, 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 CC S.L.U. y en el momento de recepción, toda queja recibida por ella y que afecte a la actividad certificada, así como su tratamiento.

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 o empresa 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.

a) Apelaciones contra el contenido y/o resultado del examen

RECEPCIÓN

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

	MANUAL DE CALIDAD	Capítulo: 08 Edición: 03 Fecha: 18/01/2023
	QUEJAS Y APELACIONES	Página 11 de 12

Para ello realizarán un escrito, dirigido a CC S.L.U., argumentando su desacuerdo y que debe presentarse, como máximo, cinco (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 diez (10) días desde su recepción.

TRAMITACIÓN, ANÁLISIS Y RESOLUCIÓN

El Comité de Expertos del esquema dispondrá de un plazo máximo de tres (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 de CC S.L.U.

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 realizadas por CC S.L.U, estas serán dirigidas al experto o grupo de expertos, responsable de su elaboración, para que emitan un informe en un plazo máximo de tres (3). Tras su emisión, el Director Certificación tomará una decisión al respecto.

b) Apelaciones contra el proceso de certificación

RECEPCIÓN

Las apelaciones deberán ser formuladas por escrito, dirigidas a CC S.L.U., indicando sus datos personales o de la empresa, el número y fecha del certificado, en caso de que estuviera en posesión del mismo, explicando sus motivos y aportando todas las pruebas que se consideren oportunas.

	MANUAL DE CALIDAD	Capítulo: 08 Edición: 03 Fecha: 18/01/2023
	QUEJAS Y APELACIONES	Página 12 de 12

El Director de Certificación comunicará el inicio de tramitación al apelante y notificará al/a la Presidente/a del Comité de Partes la entrada del escrito recibido en un plazo máximo de diez (10) días.

TRAMITACIÓN, EVALUACIÓN Y TOMA DE DECISIONES

Si fuera preciso, el/la Presidente/a 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/La Presidente/a del Comité de Partes presentará toda la información recopilada a todos sus miembros. 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 tres (3) meses. En caso de no conformidad con el fallo planteado, el interesado puede solicitar audiencia personal al Comité para tratar su apelación.

En el caso de no recibir respuesta, el interesado podrá trasladarla a ENAC.

6. OBLIGACIONES RESPECTO A LAS QUEJAS

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

- a) Colaborar plenamente con cualquier investigación formal abierta para resolver casos específicos de reclamaciones y o/quejas
- b) Permitir al organismo de certificación el acceso al Registro de Reclamaciones e informar, en el plazo de diez (10 días) desde la recepción de la reclamación, una comunicación escrita y copia de aquella a CC S.L.U.
- c) 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 CC S.L.U.