

| | | |
|---|--|------------------------------------|
|  | PROCEDIMIENTOS DE CERTIFICACIÓN DE PERSONAS: | Código: PP9080r02 Página 1 de 6 |
| | QUEJAS Y APELACIONES | |

ÍNDICE

| | |
|---|---|
| 1. OBJETO | 2 |
| 2. ALCANCE | 2 |
| 3. DESARROLLO | 2 |
| 3.1. Quejas..... | 2 |
| 3.2. Apelación..... | 2 |
| 3.3. Tratamiento de las Quejas y Apelaciones..... | 2 |
| 3.4. Diagrama de flujo..... | 5 |
| 4. RESPONSABILIDADES | 6 |
| Función..... | 6 |
| Actividad..... | 6 |
| Denunciante..... | 6 |
| Administración..... | 6 |
| 5. DOCUMENTACIÓN | 6 |
| 5.1. Documentación complementaria..... | 6 |
| 5.2. Documentación generada..... | 6 |
| 6. REGISTROS | 6 |

| Nº Cambio | Páginas | Descripción |
|-----------|---------|--|
| 1 | Todas | Sustitución del encabezado incluyendo nuevo logo de Circe-Certificaciones y códigos PGP por PP y MCP por MP. |
| 2 | Todas | Sustitución de LME por Circe – Certificaciones. |
| 3 | 2-5 | Incluir pie de página relativa al control de versiones en documentos impresos. |

| | | |
|---|--|------------------------------------|
|  | PROCEDIMIENTOS DE CERTIFICACIÓN DE PERSONAS: | Código: PP9080r02 Página 2 de 6 |
| | QUEJAS Y APELACIONES | |

1. OBJETO.

Este documento describe el procedimiento que se debe seguir para gestionar las Apelaciones y Reclamaciones hechas por una persona certificada, por esta entidad certificadora, y por cualquier tipo de persona, empresa o institución.

2. ALCANCE.

Este procedimiento se aplica a todas las Quejas y Apelaciones relativas a cualquier decisión o actividad realizada en el ámbito de la certificación y formuladas por cualquier persona o empresa.

3. DESARROLLO.

3.1. Quejas

Cualquier queja presentada por un individuo u organización a CIRCE- Certificaciones sirve para denunciar cualquier tipo de defecto, anomalía o realización de mala práctica hecha por parte de una persona certificada, por CIRCE- Certificaciones, y por cualquier tipo de persona, empresa o institución, que es parte interesada en el Esquema de Certificación. Las quejas relativas a una persona certificada son utilizadas como instrumento de vigilancia proactiva y ayudan a garantizar el cumplimiento continuo con el Esquema de Certificación. Estas quejas pueden llevar a una de las sanciones especificadas en el “PP9050 - Procedimiento de Amonestación, Suspensión Temporal o Retirada de Certificación”. Todas las quejas son tratadas como una No Conformidad según el manual de CIRCE- Certificaciones.

3.2. Apelación

Una Apelación es una solicitud formal, hecha por un Solicitante, un Candidato o una Persona Certificada, de reconsideración de todas aquellas decisiones en ámbito de certificación adoptadas por el Organismo de Certificación (concesión de certificación inicial, recertificación, ...). El plazo para efectuar la Apelación es durante un mes natural desde la comunicación de la decisión y/o mientras dure la actividad sobre la que se realice la apelación. En el caso que la apelación venga rechazada por el Comité de Apelaciones, la persona denunciante podrá trasladar su reclamación a la Entidad de Acreditación Nacional (ENAC).

3.3. Tratamiento de las Quejas y Apelaciones

Las Quejas/Apelaciones deben ser dirigidas a CIRCE – Certificaciones y enviadas a través de correo electrónico a la dirección certificacion@fcirce.es o por correo tradicional a la dirección Edificio CIRCE / Parque Empresarial Dinamiza, Avenida Ranillas Edificio 3D, 1º Planta - 50018 Zaragoza (España). El Formulario de Quejas/Apelaciones puede ser descargado de la página web

| | | |
|---|--|------------------------------------|
|  | PROCEDIMIENTOS DE CERTIFICACIÓN DE PERSONAS: | Código: PP9080r02 Página 3 de 6 |
| | QUEJAS Y APELACIONES | |

de CIRCE- Certificaciones y debe ser acompañado de toda la documentación que testimonie la inconformidad de la acción objeto de la Queja o de la decisión que se apela.

La Administración debe acusar recibo de la Queja/Apelación. En el caso de las Quejas debe informar la persona responsable de la acción denunciada en un plazo de 7 días a partir de la Recepción de la misma y debe garantizar los requisitos de confidencialidad en lo que respecta a la persona que se queja y al objeto de dicha queja. La administración además es responsable de almacenar la Queja/Apelación en el Registro de Quejas/Apelaciones que debe ser constantemente actualizado. El Registro debe contener al menos esta información:

- Datos personales de la persona denunciante
- Número de expediente y datos personales de la persona denunciada
- Fecha y motivación de la Queja/Apelación
- Documentación adjunta
- Decisión tomada por el Comité del Esquema o por los Comités de Apelaciones

En caso de que la Queja/Apelación presente alguna inconformidad o en el caso que la documentación adjunta resulte ser insuficiente, la Administración lo notifica al denunciante que debe proveer a solucionar la petición. Una vez terminada la fase de almacenamiento, la Administración debe enviar al Técnico de Calidad las Quejas/Apelaciones recibidas y él se encargará de formar el Comité oportuno para juzgarlas. Los Comités previstos para las Quejas/Apelaciones están formados por personas que no han intervenido en la Decisión o en la acción objeto de la denuncia y serán así constituidos:

- Comité de Quejas y Apelaciones, formado por el Responsable del Esquema y un evaluador independiente que no haya participado a la Decisión de Certificación.
- Comité de Apelación de 2º nivel, formado por el coordinador de CIRCE- Certificaciones, el responsable de Aseguramiento de Calidad y por uno de los Responsables de los otros Esquemas de CIRCE- Certificaciones.

El Comité pertinente debe reunir toda la documentación que pueda ser significativa para analizar la Queja/Apelación y verificarla junta a toda la documentación enviada por la persona denunciante. Además, si lo retiene oportuno, podrá pedir más información al denunciante o a otro individuo u organismo relacionado con la motivación de la denuncia.

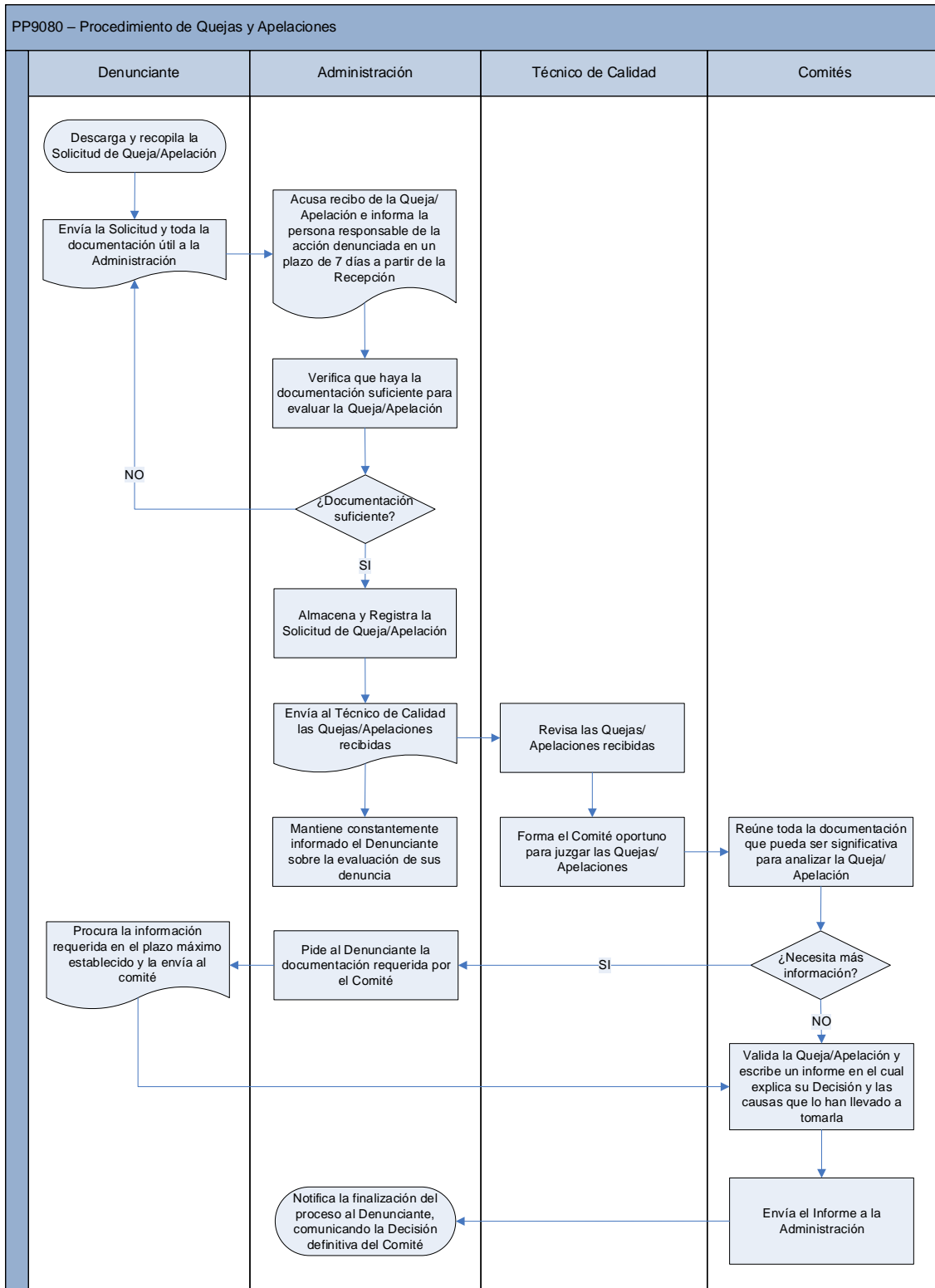
Una vez en posesión de toda la información necesaria, el Comité valida la Queja/Apelación y en un plazo máximo de un mes natural escribe un informe en el cual explica su Decisión y las causas que lo hayan llevado a tomarla.

La decisión sobre la Queja/Apelación debe tener en cuenta las que han sido tomadas anteriormente, disponibles en el Registro de Quejas/Apelaciones, y no debe en ninguna manera discriminar la Persona denunciada, asegurando en cualquier momento igualdad de tratamiento.

| | | |
|---|--|-------------------|
|  | PROCEDIMIENTOS DE CERTIFICACIÓN DE PERSONAS: | Código: PP9080r02 |
| | QUEJAS Y APELACIONES | Página 4 de 6 |

La Administración de CIRCE – Certificaciones mantendrá constantemente informada a la persona que ha enviado la Queja/Apelación a través de correo electrónico o carta de los avances del procedimiento de evaluación de la documentación enviada. Además, notificará a la persona interesada el inicio del proceso y la decisión final tomada por los Comités con las motivaciones que han llevado a tomarla.

3.4. Diagrama de flujo



| | | |
|---|--|------------------------------------|
|  | PROCEDIMIENTOS DE CERTIFICACIÓN DE PERSONAS: | Código: PP9080r02 Página 6 de 6 |
| | QUEJAS Y APELACIONES | |

4. RESPONSABILIDADES.

| Función | Actividad |
|---|---|
| Denunciante | <ul style="list-style-type: none"> – Enviar al CIRCE- Certificaciones la Solicitud de Queja/Reclamación recopilada – Enviar toda la Documentación útil a la evaluación de la Queja/Apelación |
| Comité de Quejas y Apelaciones y Comité de Apelación de 2º Nivel | <ul style="list-style-type: none"> – Reunir toda la documentación necesaria a evaluar la Queja/Apelación – Pedir información y documentación a cualquier individuo u organismo interesado en la denuncia – Evaluar la Queja/Apelación y tomar acciones correctivas – Escribir un Informe con la decisión y las motivaciones que han llevado a tomarla |
| Técnico de Calidad | <ul style="list-style-type: none"> – Formar los Comités que deberán tratar las Quejas/Apelaciones – Aprobar las Decisiones de los Comités |
| Administración | <ul style="list-style-type: none"> – Almacenar las Quejas/Apelaciones – Mantener actualizado el Registro de quejas/Apelaciones – Informar constantemente a la persona que presenta la Queja/Apelación sobre el avance del tratamiento de la Queja/Apelación – Notificar el inicio y la finalización del proceso de tratamiento de la Queja/Apelación |

5. DOCUMENTACIÓN.

5.1. Documentación complementaria

MP - Manual de Certificación de Personas
PP9050 – Procedimiento de Amonestación, Suspensión Temporal o Retirada de la Certificación

5.2. Documentación generada

PP9080_FA - Formulario de Solicitud de Apelación
PP9080_FQ - Formulario de Solicitud de Quejas
PP9080_ID - Informe de Designación del Comité de Quejas y Apelaciones
PP9080_ID2 - Informe de Designación del Comité de Apelación de 2º Nivel

6. REGISTROS.

Registro de Apelaciones
Registro de Quejas