

PROCESO DE GESTIÓN DE QUEJAS Y APELACIONES

PR_04



REVISADO y APROBADO POR:

Nombre: Cristina Vilà Morente

Cargo: Responsable Certificación

Fecha: 30-01-2019

INDICE

1. OBJETO	4
2. ALCANCE	4
3. REFERENCIAS Y DEFINICIONES.....	4
3.1. REFERENCIAS.....	4
3.2. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS.....	4
4. RESPONSABILIDADES	4
5. PROCESO DE QUEJAS Y APELACIONES	5
6. RECEPCIÓN Y VALIDACIÓN	5
7. INVESTIGACIÓN Y TRATAMIENTO.....	5
8. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE LAS ACCIONES TOMADAS	6
9. CIERRE	6
10. NOTIFICACIONES A LAS PARTES INTERESADAS	6
11. OBLIGACIONES DE LA PERSONA CERTIFICADA.....	6
12. FORMULARIOS ASOCIADOS	8
13. TABLA DE REVISIONES	9

1. OBJETO

El objeto del procedimiento es documentar la metodología de tratamiento y gestión de las quejas y apelaciones derivadas de las actividades de certificación de personas.

2. ALCANCE

El ámbito de aplicación de este procedimiento son todas las actividades incluidas en la Certificación de Delegados de Protección de Datos.

3. REFERENCIAS Y DEFINICIONES

3.1. REFERENCIAS

- Norma UNE-EN ISO / IEC 17024
- Manual de Gestión
- Esquema de Certificación AEPD-DPD

3.2. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

- **Apelación:** Solicitud presentada por un solicitante, candidato o persona certificada, para que se reconsidere cualquier decisión tomada por el organismo de certificación relacionada con su estado de certificación deseado.
- **Queja:** Expresión de insatisfacción, distinta de una apelación, presentada por un individuo u organización a un organismo de certificación, relacionada con las actividades de dicho organismo o persona certificada, para la que se espera una respuesta.

4. RESPONSABILIDADES

Actividad	Responsable
Validación queja o apelación	Responsable Sistema Gestión
Investigación y tratamiento de la queja o apelación	Área Jurídica Dpto. Consultoría

Seguimiento y evaluación acciones tomadas	Responsable Sistema Gestión
Cierre queja o apelación	Responsable Sistema Gestión
Notificación a la persona que ha interpuesto la queja o apelación	Responsable Sistema Gestión
Seguimiento periódico del tratamiento realizado a quejas y apelaciones.	Comité de Partes

5. PROCESO DE QUEJAS Y APELACIONES

Las partes interesadas tendrán disponible en la página web de la entidad, sin solicitud previa, una descripción del Proceso de Quejas y Apelaciones.

En el caso que un cliente realice una apelación o queja relacionada con las actividades de certificación, se procederá a comunicar a las partes interesadas y/o afectadas por cada proceso de apelación y reclamación, sobre la situación puesta de manifiesto, contemplando un plazo máximo de 30 días para la presentación de alegaciones.

6. RECEPCIÓN Y VALIDACIÓN

Una vez recibida la queja o apelación, mediante el formulario **PR_04_R01** Registro de Quejas y Apelaciones, el Responsable del Sistema de Gestión verificará que tiene toda la información necesaria y evaluará si la queja o apelación está relacionada con las actividades de certificación de la que es responsable. En este caso, se procederá a su investigación y tratamiento. Todo el Proceso de Quejas y Apelaciones será documentado en el formato **PR_04_R02** Tratamiento de Quejas y Apelaciones.

CONVERSIA garantizará en todo momento que las apelaciones o quejas no darán lugar a ninguna acción discriminatoria.

7. INVESTIGACIÓN Y TRATAMIENTO

La investigación y el tratamiento de la apelación y las decisiones que se tienen que tomar serán responsabilidad del Área Jurídica del Dpto. de Consultoría de CONVERSIA, departamento que no está relacionado con el proceso de certificación, y por lo tanto pueden actuar con total imparcialidad.

En las reuniones anuales del Comité de Partes, habrá un seguimiento del tratamiento llevado a cabo a cada una de las quejas y apelaciones para asegurar que todas las apelaciones y quejas se tratan de manera constructiva, imparcial y oportuna.

8. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE LAS ACCIONES TOMADAS

El responsable al que corresponda gestionará las acciones derivadas de la apelación o queja, y el Responsable del Sistema de Gestión dará seguimiento a la implantación de la solución tomada. El registro de las acciones tomadas queda evidenciado en el formato **PR_04_R02** Tratamiento de Quejas y Apelaciones.

9. CIERRE

El Responsable del Sistema de Gestión procederá al cierre de la queja o apelación, una vez haya comprobado que se ha llevado a cabo la acción recomendada o la resolución establecida y haya evaluado su eficacia.

10. NOTIFICACIONES A LAS PARTES INTERESADAS

En el caso que alguna parte interesada decida realizar una queja o apelación, al cliente se le acusará recibo de la queja o apelación a quien presente la queja o apelación y facilitará los informes de progreso. También se le notificará formalmente la finalización del proceso de la queja o apelación. Quedará constancia de estas notificaciones en el propio informe de quejas y apelaciones y se guardarán los envíos realizados por correo electrónico.

CONVERSIA será responsable de todas las decisiones tomadas a todos los niveles del proceso de tratamiento de las apelaciones y quejas.

11. OBLIGACIONES DE LA PERSONA CERTIFICADA

Para el adecuado desarrollo del presente procedimiento, la persona certificada está obligada a:

- a) Colaborar plenamente con cualquier investigación formal abierta para resolver casos específicos de reclamación y/o quejas.

- b) Mantener un registro de todas las reclamaciones presentadas contra él, por la actividad desarrollada en el ámbito de validez de la certificación y permitir a la Entidad de Certificación el acceso a estos registros. A tales efectos, en el plazo de diez días desde la recepción de la reclamación, deberá enviar una comunicación escrita y copia de la reclamación a la Entidad de Certificación.
- 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 por la queja, como a la Entidad de Certificación.

12. FORMULARIOS ASOCIADOS

PR_04_R01 Registro de Quejas y Apelaciones

PR_04_R02 Tratamiento de Quejas y Apelaciones

13. TABLA DE REVISIONES

Versión	Fecha	Objeto de la revisión	Sustituye a:
1	31-01-2019	Versión inicial	-