

**PROCEDIMIENTO GENERAL DE TRATAMIENTO DE APELACIONES Y
RECLAMACIONES POR ACTUACIONES DE CÁMARA CERTIFICA Y DE
ORGANIZACIONES CERTIFICADAS**

Fecha	Motivo de la modificación
31-03-08	Adaptación a los Requisitos de la norma ISO 17021. Rev 0
02-09-08	Auditoría de Atecma de 12-06-08. Rev 1
07-06-12	Revisión general adaptación 17021 y EN 9104. Rev 2
11/11/15	Adaptación a la nueva sociedad Cámara Certifica
30/06/16	Adaptación a la norma ISO 17021_1:2015
18-09-17	Actualización e Incorporación referencias a seguridad de la información y ENS
19/02/20	Revisión de metodología y tratamiento de apelaciones.
01/10/21	Revisión por cambio de estructura de Cámara Certifica.

Elaborado por Maite Muñoz Firma/ Fecha: 30/09/2021 	Revisado y Aprobado por: Martín Pita Firma/Fecha: 01/10/2021 	Rev. nº: 7 Fecha: 01/10/2021
		Copia nº:

INDICE

1. OBJETO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN	3
2. DOCUMENTOS DE REFERENCIA	3
3. TERMINOLOGÍA	4
4. GENERALIDADES	4
5. TRATAMIENTO DE APELACIONES CONTRA DECISIONES DE LA CERTIFICACIÓN	4
5.1 Recepción.....	5
5.2 Tramitación	5
5.3 Análisis y resolución	5
6. TRATAMIENTO DE RECLAMACIONES.....	6
6.1. Recepción.....	6
6.2. Tramitación	8
6.3 Análisis y resolución	8
6.3.1 Actuaciones de Cámara Certifica.....	8
6.3.2 Actuaciones de organizaciones certificadas.....	9
6.3.3 Requisitos específicos en la tramitación, gestión y resolución de quejas e incidencias en el esquema aerospacial	10
7. CONFIDENCIALIDAD.....	10
8. ANEXOS	10

1. OBJETO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN

Este documento describe de forma general el sistema implantado por Certificación y Confianza Cámara, S.L (en adelante CÁMARA CERTIFICA) para el tratamiento de apelaciones y reclamaciones por actuaciones de CÁMARA CERTIFICA o de organizaciones certificadas, elaborado de acuerdo con criterios establecidos internacionalmente.

Es de aplicación para cualquier área de certificación desarrollada por Cámara Certifica.

No es de aplicación a las posibles denuncias sobre incumplimientos legales de las organizaciones y/o proyectos o productos certificados.

Dicho procedimiento se ha elaborado de forma que se asegure el adecuado tratamiento de la información así como la necesaria, confidencialidad, imparcialidad e independencia en el proceso.

2. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

El presente documento se ha elaborado siguiendo las directrices del manual de la calidad de Cámara Certifica, basándose en los criterios establecidos en los siguientes documentos:

- Norma UNE-EN ISO/IEC 17021-1 “Evaluación de la conformidad. Requisitos para los organismos que realizan la auditoría y la certificación de sistemas de gestión”.
- Norma UNE-EN ISO/IEC 17065. Evaluación de la conformidad. “Requisitos para organismos que certifican productos, procesos y servicios”.
- Norma UNE EN 9104-1. Requisitos para los programas de certificación de sistemas de gestión de la calidad para aviación, espacio y defensa
- CGA-ENAC-CSG “Criterios Generales de acreditación de entidades de certificación que llevan a cabo la certificación de sistemas de gestión según norma UNE-EN ISO/IEC 17021”.
- Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica (ENS, en adelante), al que se refiere el apartado segundo del artículo 156 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, establece la política de seguridad en la utilización de medios electrónicos que permita una protección adecuada de la información. Texto consolidado.
- Resolución de 13 de octubre de 2016, de la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas, por la que se aprueba la Instrucción Técnica de Seguridad de conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad.
- Resolución de 27 de marzo de 2018, de la Secretaría de Estado de Función Pública, por la que se aprueba la Instrucción Técnica de Seguridad de Auditoría de la Seguridad de los Sistemas de Información.

3. TERMINOLOGÍA

Para el propósito de este documento son de aplicación las definiciones recogidas en los documentos de referencia anteriormente citados y las incluidas en los siguientes documentos:

- ISO/IEC 17000, "Evaluación de la conformidad. vocabulario y principios generales."

4. GENERALIDADES

En el procedimiento general de certificación del esquema de que se trate, se incluye una descripción del proceso de tratamiento de apelaciones y reclamaciones sobre actuaciones de Cámara Certifica y/o organizaciones o productos/servicios certificados.

Cámara Certifica se asegurará que la gestión de las apelaciones o reclamaciones no de lugar a acciones discriminatorias contra el apelante o reclamante.

Asimismo, en el proceso de tratamiento y en función del tipo de apelación o reclamación recibida se asegurará que las personas encargadas de la decisión sean diferentes a las que realizaron las auditorías y/o tomaron la decisión de certificación.

Cualquier reclamación que provenga del usuario final o parte interesada y que haga referencia a su falta de satisfacción con las actividades desarrolladas por una organización certificada deberá ser tratada puntualmente por Cámara Certifica.

Cámara Certifica mantendrá registro de todas las apelaciones/reclamaciones recibidas, su seguimiento y acciones tomadas para resolverlas.

Cámara Certifica informará al Comité de Partes de las apelaciones o reclamaciones recibidas y de las acciones más relevantes tomadas por Cámara Certifica como consecuencia de éstas. Asimismo le informará de que tiene a su disposición la información relativa a las quejas concretas y la gestión realizada por Cámara Certifica para cada una de ellas.

5. TRATAMIENTO DE APELACIONES CONTRA DECISIONES DE LA CERTIFICACIÓN

Se consideran apelaciones aquellas presentadas por organizaciones solicitantes de la certificación o por organizaciones certificadas contra decisiones en materia de certificación, a saber:

- a) Decisiones del equipo auditor sobre el levantamiento de no conformidades contra requisitos de norma o criterios de certificación.
- b) Decisiones denegatorias de la concesión de la certificación en procesos iniciales.
- c) Decisiones sobre suspensión temporal o retirada definitiva de certificados tras las actividades de evaluaciones periódicas a organizaciones certificadas o incumplimiento de las obligaciones de organización certificada.

- d) Decisiones de apercibimiento o sancionadoras (incremento de la frecuencia o del tiempo de auditoría, realización de auditorías especiales) por incumplimiento por parte de las organizaciones certificadas de las obligaciones derivadas de su condición de certificadas.

5.1 Recepción

Las apelaciones deberán ser presentadas por escrito dirigiéndolas a Cámara Certifica, aportando razones objetivas y adecuadamente justificadas. Se dará entrada en el registro de documentación al escrito recibido, tras lo cual el responsable de calidad, una vez comprobado que se trata de una apelación relacionada con actividades de certificación de la que es responsable, notificará al apelante por escrito el acuse de recibo correspondiente y se le solicitará, en su caso, aclaraciones y toda la documentación necesaria para alcanzar una decisión sobre la apelación.

El responsable de calidad incluirá en el documento “relación de apelaciones, reclamaciones e incidencias recibidas de clientes finales, empresas certificadas u otras partes interesadas por actuaciones de Cámara Certifica (FR)”, la información disponible hasta el momento que irá actualizando con los resultados y acciones tomadas en su tramitación y resolución.

Las apelaciones recibidas se numerarán identificando (A para Apelación), nº de orden correlativo y año (A/000/00): Aquellas apelaciones recibidas de empresas certificadas en el esquema aeroespacial se codificarán como (AT/000/00).

5.2 Tramitación

El escrito de apelación, junto a toda la documentación relacionada con la decisión contra la que se apela, será trasladado con la mayor brevedad posible al jefe técnico de área correspondiente y/o gestor del expediente, cuando la apelación se refiera a las generadas en la realización de la auditoría o al Responsable de Calidad cuando se refieran a decisiones de la certificación, quien lo remitirá a un responsable de área técnica (RTA), técnico de proyecto o experto aeroespacial o PECAL que cumpla requisito de imparcial respecto de la organización apelante y que no haya participado en la toma de decisión apelada.

El responsable de calidad solicitará al equipo auditor y/o jefe técnico de área las aclaraciones oportunas para solventar la alegación recibida. Asimismo el jefe de área podrá solicitar información al equipo auditor responsable del expediente.

El jefe de técnico de área o el responsable de calidad, en su caso, contactarán con la organización ofreciéndole la posibilidad de presentar cuanta documentación crea necesaria y si lo considera necesario dará audiencia personal al interesado.

5.3 Análisis y resolución

Cuando se traten de apelaciones contra la decisión de certificación, el Responsable de Calidad será quién revise y analice dicha documentación y tome una opinión al respecto que será trasladada al Comité de Certificación, en el que se invitará a

participar a RTA, Técnico de proyecto, experto aeroespacial o personal interno (Jefe Técnico de área o Técnico del área) que no haya participado en la toma de decisión inicial.

En el caso de apelaciones contra las no conformidades o actuaciones del equipo auditor, será el jefe técnico de área quién revise y analice dicha documentación y tome una opinión (u otro Técnico de proyecto o RTA, no involucrado en las actividades certificación relacionadas con la apelación) al respecto que podrá ser trasladada al Comité de Certificación. Si la decisión es realizada por un RTA externo, experto aeroespacial o Técnico de Proyecto será siempre trasladada al Comité de Certificación.

Para el análisis de la apelación se considerará la documentación aportada por el apelante, sus explicaciones sobre las discrepancias en la decisión adoptada inicialmente e información solicitada al jefe técnico de área o equipo auditor sobre el análisis objeto de la apelación.

Tras el análisis descrito anteriormente se adoptará una resolución que será comunicada por escrito al apelante, donde se justificará la decisión de manera motivada y objetiva y que tendrá carácter definitivo.

Cámara Certifica informará al apelante cuando haya finalizado el proceso para el tratamiento de la apelación y se realizará a través de la comunicación de la decisión de certificación adoptada por el Comité de Certificación.

En el caso específico de análisis de apelaciones relativas a certificaciones en el esquema aeroespacial será necesaria la presencia del experto aeroespacial, no involucrado en el proceso de certificación inicial.

La resolución adoptada sobre expedientes relativos al esquema aeroespacial serán comunicadas a TEDAE. Si la decisión adoptada no satisface a ambas partes, Cámara Certifica seguirá los trámites descritos en los procedimientos de TEDAE.

En el caso de que la decisión sobre la apelación sea aceptada por el Comité de certificación, Cámara Certifica establecerá las acciones correctivas necesarias para solventar las causas que han originado la apelación recibida.

De la apelación y su resultado será informado el Comité de Parte en la siguiente reunión teniendo a su disposición toda la documentación generada en el proceso.

6. TRATAMIENTO DE RECLAMACIONES

Se consideran quejas, expresiones de insatisfacción, diferentes de las apelaciones, aquellas presentadas por una persona u organización en relación a actividades relacionadas por una organización solicitante de la certificación, organización certificada o Cámara Certifica.

6.1. Recepción

Las reclamaciones deberán ser presentadas por escrito dirigiéndolas a Cámara Certifica, salvo que se traten de reclamaciones en el esquema AQMS que serán gestionadas a través de OASIS siguiendo los pasos indicados más adelante.

A partir de la recepción de una queja o reclamación, el responsable de calidad de Cámara Certifica confirmará si la queja /reclamación se refiere a las actividades de certificación de las que es responsable Cámara Certifica o si concierne a un cliente certificado.

1. Actuaciones de Cámara Certifica. (Reclamaciones recibidas de ENAC, TEDAE, OASIS, MYCIT, Centro Criptográfico Nacional u otras partes interesadas...)
2. Actuaciones de las organizaciones o productos/servicios certificados.

En el análisis efectuado para comprobar la viabilidad de la gestión de este tipo de reclamaciones se deberá tener en cuenta:

- Que la organización contra la que se recibe la queja dispone de un certificado en vigor.
- Que la actividad que ha originado la queja está cubierta por el sistema de gestión y el alcance certificado.
- Que el reclamante se ha dirigido en primera instancia a la organización certificada. En caso negativo, Cámara Certifica deberá indicar al reclamante que previamente al tratamiento por Cámara Certifica será necesario que reclame a la organización certificada.

Previamente al registro de la reclamación, el responsable de calidad la analizará para comprobar si es posible gestionar la queja. En caso positivo se dará entrada en el registro de documentación y se notificará al reclamante por escrito el acuse de recibo correspondiente.

El responsable de calidad remitirá al cliente certificado información-relativa a la queja recibida en un plazo de 30 días naturales desde la recepción de la de la queja.

El responsable de calidad incluirá en el documento “relación de apelaciones, reclamaciones e incidencias recibidas de clientes finales, empresas certificadas u otras partes interesadas por actuaciones de Cámara Certifica o empresas certificadas (FR)”, la información disponible hasta el momento que irá actualizando con los resultados y acciones tomadas en su tramitación y resolución.

Las reclamaciones recibidas se numerarán identificando (R por reclamación.), nº de orden correlativo para cada tipo y año (R/000/00). En el caso de reclamaciones contra empresas certificadas en el esquema aeroespacial la identificación será: (RA/000/00).

Las reclamaciones recibidas por actuaciones realizadas por Cámara Certifica incluirán una S para su correcta identificación.

Las reclamaciones recibidas del esquema aeroespacial, organismos reguladores u otras partes interesadas contra actuaciones de Cámara Certifica estarán claramente identificadas en el documento referido anteriormente (FR).

6.2. Tramitación

Una vez admitida la queja el responsable de calidad investigará específicamente los hechos y el comportamiento de Cámara Certifica o de la organización certificada en relación con las actividades de certificación o la conformidad con los requisitos de la norma de referencia o esquema de certificación en el caso de reclamaciones contra empresas certificadas.

Para ello se deberá recabar y tratar toda la información sobre la reclamación recibida.

Dicha información deberá incluir:

- Descripción de la queja recibida.
- Identificación y/o análisis e investigación de las causas que han dado lugar a la queja.
- Identificación y/o análisis e investigación, en su caso, de las no conformidades contra el sistema de gestión que han dado lugar a la queja.

En el caso de reclamaciones recibidas de clientes de organizaciones certificadas, además de lo indicado anteriormente se recabará información sobre:

- Acciones de remedio tomadas hacia el reclamante.
- Acciones correctivas tomadas, en su caso, para evitar la recurrencia y su eficacia.

6.3 Análisis y resolución

6.3.1 Actuaciones de Cámara Certifica

Cámara Certifica ha implantado un procedimiento para el tratamiento de reclamaciones de índole administrativa, técnica y humana (por la actuación de sus auditores), por incumplimiento de los requisitos de confidencialidad establecidos, o de cualquier otro derivado de sus relaciones contractuales, el cual se encuentra a disposición de las organizaciones que lo soliciten.

A la vista del análisis realizado se tomarán las acciones inmediatas necesarias para la resolución de la reclamación recibida.

Si el resultado de la investigación pone de manifiesto que la actividad desarrollada por Cámara Certifica no es conforme y es la causa de la queja recibida, el Responsable de calidad abrirá un informe de no conformidad, actuando de acuerdo a lo indicado en el procedimiento general de no conformidades, acciones correctivas y áreas de mejora. PG-CC-10.

El resultado de la investigación y su resolución deberá ser puesto en conocimiento del reclamante.

6.3.2 Actuaciones de organizaciones certificadas

El resultado de la investigación y resolución se trasladará a la organización certificada y al reclamante. En el caso específico de reclamaciones que no puedan ser resueltas sobre actuaciones de empresas certificadas en esquemas de certificación regulados o en el esquema aeroespacial serán comunicadas a ENAC, TEDAE u Organismos reguladores competentes, según el caso.

Si el resultado de la investigación pone de manifiesto que la organización ha actuado sin respetar su sistema de gestión certificado, que éste no es conforme con los requisitos de la norma o esquema de certificación específico o que es ineficaz para lograr los objetivos previstos, Cámara Certifica tomará las medidas adecuadas que podrán consistir en:

- Advertencia a la organización sobre los hechos detectados y sus eventuales consecuencias.
- Incremento en la frecuencia (realización de auditorías con notificación a corto plazo; auditorías especiales/extraordinarias) o duración de las auditorías.
- Aplicación de los procedimientos de sanciones de la entidad (suspensión, retirada o reducción del alcance certificado).

El análisis de la queja puede requerir entre otras actividades la visita a la organización por lo que el contrato con el cliente contempla la disposición de éste para permitir y facilitar dichas investigaciones.

Como resultado de sus investigaciones, Cámara Certifica se pronunciará sobre la eficacia del sistema y su conformidad con la norma del sistema de gestión certificado o esquema de certificación y sus decisiones, tomadas en el Comité de Certificación, quedarán limitadas a la concesión, suspensión, retirada, reducción o mantenimiento de la certificación.

Cámara Certifica 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 se paralice o retrase su tratamiento.

Toda la información generada en el tratamiento de la reclamación será puesta en conocimiento del auditor responsable del expediente, en su caso, para que durante la siguiente visita se investigue específicamente el estado del cierre de las no conformidades, internas y externas, que se hubieran derivado de la investigación de la queja así como la eficacia continuada de las acciones tomadas al respecto cuyos resultados se incluirán el formato de reclamaciones.

En la decisión de las acciones a tomar se deberá tener en cuenta la gravedad de los hechos detectados así como el historial de quejas similares.

6.3.3 Requisitos específicos en la tramitación, gestión y resolución de quejas e incidencias en el esquema aerospacial

El proceso de gestión de reclamaciones/problemas comunicados a través de OASIS (feedback) o partes interesadas además de lo indicado anteriormente, deberá asegurar que:

- todas las solicitudes de acción correctora recibidas en Cámara Certifica se responden en un plazo de 30 días naturales desde la recepción de la queja;
- todas las peticiones de retroalimentación recibidas se revisan y, si se solicita respuesta, esta se proporciona dentro de los 30 días naturales desde la recepción de la queja;
- si Cámara Certifica determina que es necesario una auditoría con notificación a corto plazo (auditoría especial), esta auditoría se realizará dentro de los 90 días naturales desde la recepción de la queja, y
- en su caso, un proceso eficaz de acciones correctoras que proporcione actividades de contención, se restablece la conformidad con la norma aplicable, la realización de análisis de causa raíz, las acciones correctoras que respondan a todas las causas de raíz, y se define una fecha de finalización de la ejecución de todas las acciones correctoras.

7. CONFIDENCIALIDAD

La información recibida por Cámara Certifica o por las personas involucradas en el proceso de certificación, será tratada a todos los efectos como confidencial. Salvo la información que el cliente ponga a disposición pública.

8. ANEXOS

- Relación de apelaciones, reclamaciones e incidencias recibidas de clientes finales, empresas certificadas u otras partes interesadas por actuaciones de Cámara Certifica o empresas certificadas(FR)