	MANUAL DE CALIDAD	Capítulo: 08 Edición: <u>08</u> Fecha: <u>19/07/2021</u>
	QUEJAS Y APELACIONES	Página 1 de 11

CAPÍTULO 08

QUEJAS Y APELACIONES


La propiedad legal de este Documento corresponde a la entidad jurídica **INGITE**.

Este documento es confidencial y de circulación controlada por **INGITE**. Queda prohibida la copia o cesión a otras empresas, del total o parte de su contenido, sin la autorización expresa por escrito de su Dirección.

Elaborado por el Director de Certificación M ^a Ángeles de Blas Cecilia Firmado: Fecha: <u>23/06/2021</u>	Revisado por Comisión de Certificación Andrés Díez Galilea Firmado: Fecha: <u>19/07/2021</u>	Aprobado por el Presidente de la Comisión de Certificación: Andrés Díez Galilea Firmado: Fecha: <u>19/07/2021</u>
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Edición 08. Modificación 5.1.2. para adaptar a la nueva revisión del CGA-ENAC-CPE.

El presente documento se distribuye como copia no controlada, consultar la edición en vigor en la Base de datos de Documentación de las actividades de Certificación.

 <small>INSTITUTO DE GRADUADOS EN INGENIERÍA E INGENIEROS TÉCNICOS DE ESPAÑA</small>	MANUAL DE CALIDAD	Capítulo: 08 Edición: 08 Fecha: 19/07/2021
	QUEJAS Y APELACIONES	Página 2 de 11

ÍNDICE

1.-OBJETO

2.-ALCANCE

3.-DOCUMENTACIÓN APLICABLE

4.-RESPONSABILIDADES

5. DESARROLLO


5.1 Quejas

5.2 Apelaciones

6. OBLIGACIONES RESPECTO A LAS QUEJAS

ANEXO I: DIAGRAMA DE FLUJO. QUEJAS

ANEXO II: DIAGRAMA DE FLUJO. APELACIONES

 ingite <small>INSTITUTO DE GRADUADOS EN INGENIERÍA E INGENIEROS TÉCNICOS DE ESPAÑA</small>	MANUAL DE CALIDAD	Capítulo: 08 Edición: <u>08</u> Fecha: <u>19/07/2021</u>
	QUEJAS Y APELACIONES	Página 3 de 11

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 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 – 01 Procedimiento de Certificación

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 a las mismas, excepto de aquellas relacionadas con su actividad.
- Hacer un seguimiento del proceso de tratamiento de las quejas y apelaciones.
- 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.

Representante de la Junta de Gobierno en la Comisión de Certificación:

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

Comité de Partes:

- Resolver las quejas relativas al funcionamiento de las actividades de certificación cuando el demandante no está de acuerdo con la solución aportada por el Director de Certificación
- Ratificar o poner otras medidas cautelares a la resolución realizada por el Director de Certificación a una queja enviada por los usuarios respecto a la actuación de los profesionales certificados
- Resolver las apelaciones presentadas
- Ratificar las apelaciones contra el contenido y/o resultado del examen

	MANUAL DE CALIDAD	Capítulo: 08 Edición: <u>08</u> Fecha: <u>19/07/2021</u>
	QUEJAS Y APELACIONES	Página 4 de 11

Comité de Expertos

- Resolver las apelaciones 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 Certificación 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 y demás personal que intervenga en el proceso de certificación.
 - 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.
- 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 que realiza la queja en un **plazo no superior a diez días laborables**, para informarle del acuse de recibo de la misma y la puesta en marcha de las acciones pertinentes.

La queja la registrará el Director de Certificación, en el listado de quejas y apelaciones y el seguimiento y cierre de la misma (LQA) detallando en el mismo la siguiente información:

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

	MANUAL DE CALIDAD	Capítulo: 08 Edición: <u>08</u> Fecha: <u>19/07/2021</u>
	QUEJAS Y APELACIONES	Página 5 de 11

TRAMITACIÓN, ANÁLISIS Y RESOLUCIÓN:

Las quejas motivadas por la actuación del Director de Certificación serán tratadas y resueltas por el miembro representante de la Junta de Gobierno perteneciente a la Comisión de Certificación. Este miembro 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 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 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.

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”.

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

- Ratificar la decisión del Director de Certificación o del miembro representante de la Junta de Gobierno perteneciente a la Comisión de Certificación
- Otras medidas cautelares.

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


Cuando el reclamante no esté conforme con las decisiones adoptadas el interesado podrá trasladar dicha disconformidad 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 la Comisión de Certificación enviadas por los usuarios respecto a la actuación de los profesionales certificados.**

RECEPCIÓN

La recepción de quejas enviadas a la Comisión de Certificación se realizará de forma similar a la descrita en el apartado anterior, registrando el Director de Certificación la misma en el formato de quejas y apelaciones (QA), asimismo, abrirá un expediente con el original de la queja recibida.

	MANUAL DE CALIDAD	Capítulo: 08 Edición: <u>08</u> Fecha: <u>19/07/2021</u>
	QUEJAS Y APELACIONES	Página 6 de 11

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 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 esquema y la categoría certificada.
- Que el reclamante se ha dirigido en primera instancia a la persona 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 certificadas por quejas que no han sido puestas en conocimiento de éstas previamente.

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 certificada

El Director de Certificación informará a la persona que ha enviado la queja y a la persona objeto de la misma, en un **plazo no superior a diez días laborables**, del acuse de recibo de la misma y la puesta en marcha de las acciones pertinentes.

Cuando la queja sea admitida, el Director de Certificación investigará específicamente los hechos y el desempeño de la persona certificada en relación con las competencias del esquema de certificación de referencia, para ello recopilará información de la persona certificada sobre el tratamiento de la queja y las conclusiones obtenidas, incluyendo la respuesta suministrada por la persona certificada al reclamante. La información proporcionada por la persona certificada objeto de la queja deberá incluir:

- Identificación completa de la queja recibida.
- Investigación e identificación de las causas que han dado lugar a la queja.
- Decisión, a juicio de la persona certificada, sobre la procedencia o no de la queja y comunicación al reclamante.
- Investigación e identificación, en su caso, de los problemas encontrados en el desempeño de las tareas que han dado lugar a la queja.
- Acciones de remedio tomadas hacia el reclamante.
- Acciones correctivas tomadas, en su caso, para evitar la recurrencia y su eficacia.

A la vista de la información aportada por la persona, el Director de Certificación deberá investigar si el comportamiento de ésta, tanto en el tratamiento de la queja como en las actividades 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. Así mismo, el Director de Certificación podrá consultar y solicitar colaboración a los miembros del Comité de Expertos del EC correspondiente para analizar e investigar la parte más técnica y específica del esquema.

El Director de Certificación, como resultado de la investigación, debe pronunciarse sobre la continuidad de la competencia de la persona certificada y de su continua conformidad con los requisitos del esquema de certificación; y 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

	MANUAL DE CALIDAD	Capítulo: 08 Edición: <u>08</u> Fecha: <u>19/07/2021</u>
	QUEJAS Y APELACIONES	Página 7 de 11

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 afectado, por el Director de Certificación.

Asimismo, el Director de Certificación notificará, en su caso, al reclamante la resolución adoptada, **en un plazo máximo de un mes** desde la recepción de la misma.

Si el resultado de la investigación pone de manifiesto que la persona 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:

- Advertencia a la persona sobre los hechos detectados y sus eventuales consecuencias.
- Puesta en marcha de medidas de vigilancia para revisar en detalle los aspectos débiles de la ejecución de la persona certificada.
- Aplicación de los procedimientos de sanciones de la entidad (suspensión, retirada o reducción del alcance certificado)

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

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

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

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

En caso de no estar conforme con la decisión adoptada por el Comité de Partes el interesado podrá trasladar dicha disconformidad a ENAC.

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 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 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.

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

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.

	MANUAL DE CALIDAD	Capítulo: 08 Edición: <u>08</u> Fecha: <u>19/07/2021</u>
	QUEJAS Y APELACIONES	Página 8 de 11

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.

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

RECEPCIÓN

Los candidatos, que una vez realizada la revisión de la calificación obtenida o recibido el informe de revisión, no están de acuerdo con la decisión final del personal evaluador, tienen derecho a presentar una apelación sobre la calificación. El informe de revisión es un documento que realizará el DC basado en las rúbricas de corrección. Este informe solo se emitirá en el caso en que los candidatos no pueden acudir a las oficinas del INGITE para realizar la revisión de forma presencial con el DC,

Para ello realizará un escrito dirigido al Organismo de certificación del INGITE argumentando su desacuerdo, que deberá presentarse como **máximo 5 días laborables** después de la revisión del examen o recepción del informe de revisión del examen.

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

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.

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 INGITE, 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.

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 del INGITE.

b) Apelaciones contra el proceso de certificación.

 <small>INSTITUTO DE GRADUADOS EN INGENIERÍA E INGENIEROS TÉCNICOS DE ESPAÑA</small>	MANUAL DE CALIDAD	Capítulo: 08 Edición: <u>08</u> Fecha: <u>19/07/2021</u>
	QUEJAS Y APELACIONES	Página 9 de 11

RECEPCIÓN

Las apelaciones deberán ser formuladas por escrito, dirigidas al Organismo de Certificación, indicando sus datos personales, su 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 en un **plazo máximo de 10 días laborables** desde la recepción de la misma. Asimismo se notificará la apelación junto con una copia del escrito recibido al presidente del Comité de Partes.

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 última instancia también podrá trasladar dicha disconformidad a ENAC.

6. OBLIGACIONES RESPECTO A LAS QUEJAS

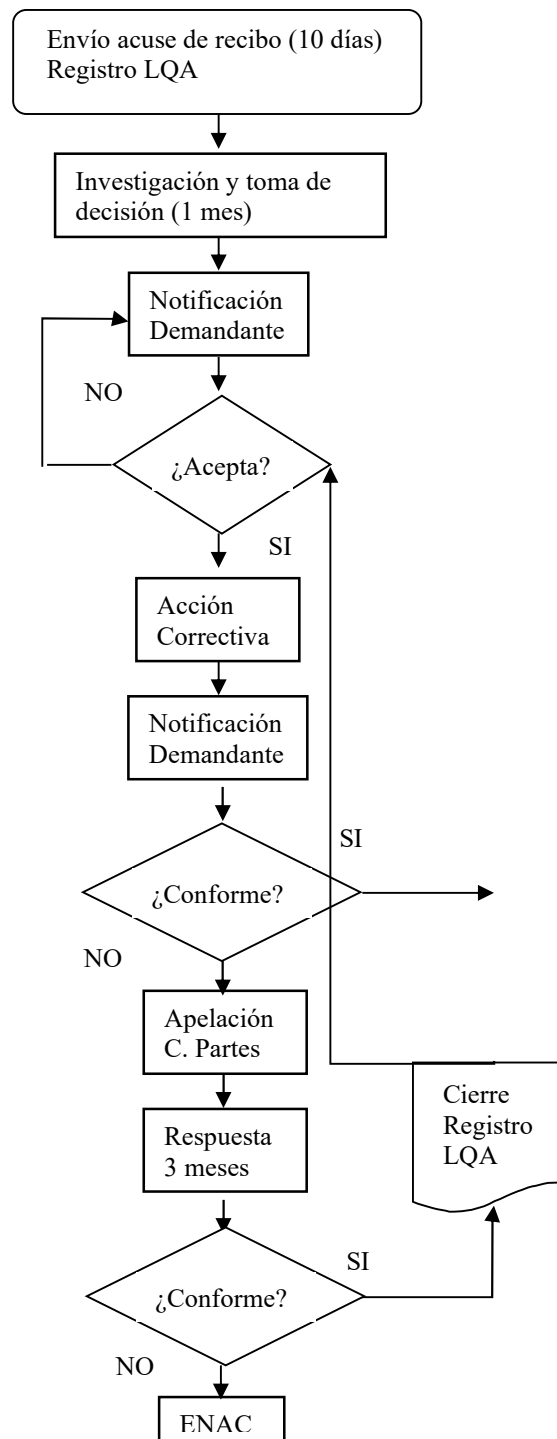
Los titulares de los certificados estarán obligados a, en el caso de quejas o reclamaciones:

- 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 INGITE.
- 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 INGITE

ANEXO I: DIAGRAMA DE FLUJO QUEJAS

Recibida por C. Certificación:

Sobre actividades Certificación o sobre las actuaciones de Personas Certificadas



ANEXO II: DIAGRAMA DE FLUJO APELACIONES

Apelación contra el contenido o calificación del examen

Apelación contra el Proceso de Certificación

