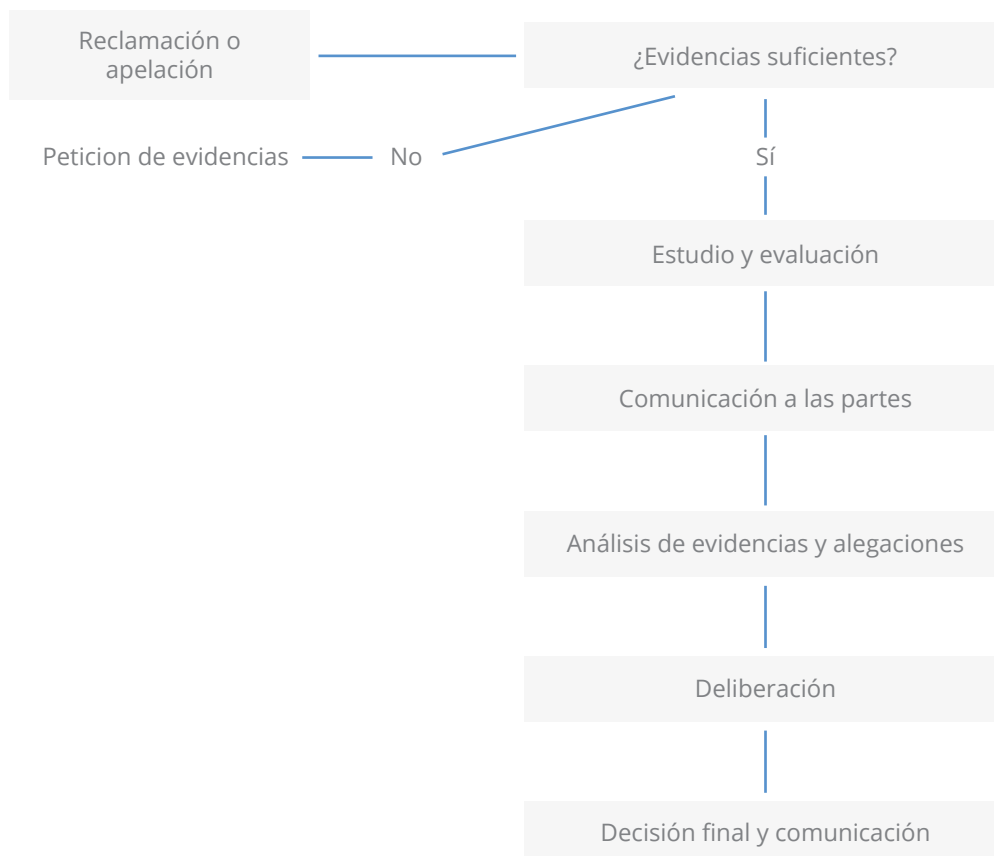


RECLAMACIONES/QUEJAS Y APELACIONES

Diagrama de Flujo



Descripción

- **Reclamación/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.
- **Apelación:** Solicitud presentada por un solicitante, candidato o persona certificada, para que se reconsidere cualquier decisión tomada por el organismo de certificación con su estado de certificación deseado.

Procedimiento de Quejas / Reclamaciones y Apelaciones

El proceso para el tratamiento y resolución de las quejas, reclamaciones y apelaciones será conforme a la norma UNE-EN ISO/IEC 17024.

Quejas o Reclamaciones

El procedimiento para la gestión de las quejas o reclamaciones sobre el Esquema, deberá seguir, al menos, los siguientes trámites:

- a) Estudio y evaluación de la queja o reclamación, y, en su caso, petición de evidencias.
- b) Comunicación a las partes interesadas y/o afectadas por cada proceso de reclamación o queja sobre la situación puesta de manifiesto contemplando un plazo máximo de 30 días para la presentación de alegaciones.
- c) Análisis y evaluación de las evidencias aportadas y las alegaciones presentadas por las partes interesadas.
- d) Deliberación y toma de decisión final al respecto.
- e) Comunicación de la resolución a las partes.

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.

Si la queja o reclamación diera lugar a la apertura de una actividad de investigación sobre una persona certificada, cuya resolución pudiera implicar la suspensión temporal o la retirada o pérdida de la certificación obtenida, se estará a lo dispuesto en el apartado 8. *Criterios para la Suspensión o Retirada de la Certificación.*

Para constancia y control se presentará mediante el documento OID1.3.6.1.4.1.18332.105.38, dirigido a la dirección de correo electrónico rtsc@anf.es o, en su caso, mediante formulario web.

Apelaciones

Serán tratadas por el Comité de Expertos e Imparcialidad de la Entidad Certificadora, organismo independiente creado para salvaguardar la imparcialidad de las actuaciones de ANF AC en materia de certificación, y al que se han adjudicado las funciones de dirimir en apelación.

Se seguirá el mismo procedimiento establecido en el apartado anterior sobre quejas/reclamaciones.

Para constancia y control se presentará mediante el documento OID: 1.3.6.1.4.1.18332.105.31, dirigido a la dirección de correo electrónico rtsc@anf.es o, en su caso, mediante formulario web.

Asimismo, los interesados podrán dirigirse a efectos de ampliar o aclarar información sobre los procedimientos de reclamación/queja o apelación a la Entidad Certificadora ANF Autoridad de Certificación, ANF AC, a la dirección de correo electrónico rtsc@anf.es, mediante llamada telefónica al **902 902 172**, por correo postal o personalmente en nuestras oficinas de Gran Vía de les Corts Catalanes, 996 4ª planta, 08018 Barcelona.