

## **TRATAMIENTO DE LAS RECLAMACIONES.**

### **1. Definiciones.**

**Apelación:** Reclamación que es expresión de insatisfacción de un individuo respecto a cualquier decisión tomada en relación con su estado de certificación deseado.

**Queja:** Reclamación que es expresión de insatisfacción de un individuo u organización, distinta de una apelación, respecto a las actividades para la certificación o respecto a una persona certificada.

### **2. Procedimiento que se aplicará a las reclamaciones.**

Las reclamaciones podrán ser recibidas a través de alguno de los siguientes medios:

- i. Medios electrónicos;
- ii. Medios de mensajería, correo postal o presencial, en las oficinas de la Unidad Técnica de certificación.

El interesado tendrá un plazo de 1 mes desde la fecha del caso que motivó la apelación o queja, hasta el envío de la reclamación a la Unidad Técnica de certificación.

El responsable del control de las reclamaciones la clasificará, identificará a las partes involucradas con el objeto de la apelación o queja, identificará los antecedentes sobre el tratamiento de reclamaciones similares y notificará la recepción de la reclamación, incluyendo la justificación sobre la acción que ha motivado la reclamación, así como informando del derecho a solicitar el inicio de un nuevo proceso de tratamiento de reclamaciones si la justificación no la considera aceptable, por alguno de los medios por los que inició la reclamación.

Se notificará la recepción de la reclamación en un plazo máximo desde la recepción de la reclamación hasta la notificación de 10 días hábiles.

El interesado tendrá 5 días hábiles para proponer el inicio de un nuevo proceso de tratamiento de reclamaciones.

Ante la recepción de la petición de apertura de un nuevo proceso de tratamiento de reclamaciones, el responsable del control de las reclamaciones preseleccionará a los componentes del comité de reclamación y notificará su recepción, incluyendo en la notificación el nombre del responsable de la gestión de la reclamación, la composición del

comité de reclamaciones propuesto y una petición de aceptación sobre la composición del comité o, en su caso, las causas que motivan la no aceptación.

Se establecerá un plazo máximo desde la petición de apertura de un nuevo proceso de tratamiento de reclamaciones hasta la notificación de 10 días hábiles.

El interesado tendrá 5 días hábiles para recusar la composición del comité de reclamación y lo podrá hacer a través del formulario enviado por la Unidad Técnica de certificación para la notificación de la recepción de la reclamación.

En un plazo máximo de 1 mes, desde la fecha de comunicación de la aceptación del comité de reclamación, la Unidad Técnica de certificación notificará al interesado la investigación realizada y su avance.

Una vez finalizado el proceso de tratamiento de la reclamación, la Unidad Técnica de certificación lo comunicará al interesado, indicando el resultado obtenido.

En caso de quejas relacionadas con personas certificadas, si del resultado se derivase alguna medida correctora, su seguimiento se realizaría dentro del proceso para el mantenimiento de los requisitos de la certificación.

Durante el proceso se verificará que la reclamación se está tratando de manera constructiva, imparcial y oportuna, así como que no se emprenden acciones discriminatorias contra quien realiza la reclamación.

Ana Larrañaga Pastor

Directora de Recursos