

	PROCEDIMIENTO DE APELACIONES, RECLAMACIONES Y QUEJAS	<i>Revisión 00 27 junio 2022</i>
		<i>PC-05</i>
		<i>Página 1 de 10</i>

PROCEDIMIENTO DE APELACIONES, RECLAMACIONES Y QUEJAS

CONTROL DE CAMBIOS		
Revisión	Fecha	Cambio
00	27 junio 2022	Este procedimiento se genera con el código PC-05 con motivo de la codificación establecida en el procedimiento PG-05 de Gestión y control de la documentación, sustituyendo al procedimiento PG-ARQ1.

	PROCEDIMIENTO DE APELACIONES, RECLAMACIONES Y QUEJAS	<i>Revisión 00 27 junio 2022</i>
		<i>PC-05</i>
		<i>Página 2 de 10</i>

ÍNDICE

1. OBJETO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN	3
2. ALCANCE	3
3. DOCUMENTACIÓN APLICABLE	3
4. RESPONSABILIDADES	3
5. DESARROLLO	4
5.1. QUEJAS	4
5.1.1. Tipos de quejas:	4
5.1.2. Tratamiento de las quejas	5
5.2. APELACIONES	9
6. OBLIGACIONES RESPECTO A LAS QUEJAS	10

	<p align="center">PROCEDIMIENTO DE APELACIONES, RECLAMACIONES Y QUEJAS</p>	<i>Revisión 00 27 junio 2022</i>
		<i>PC-05</i>
		<i>Página 3 de 10</i>

1. OBJETO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN

Este procedimiento expone las formas de registro y tratamiento de las apelaciones, reclamaciones y quejas por el Servicio de Certificación de Personas de **MARLO FORMACIÓN** en adelante *Entidad de Certificación*.

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.
- en relación con las actividades de las personas certificadas por Marlo Certificaciones.

3. DOCUMENTACIÓN APLICABLE

La documentación de referencia:

- PG-CP-01 Procedimiento general de CERTIFICACION de PERSONAS
- PG-CP-01-4 Derechos y obligaciones de personas certificadas

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 Comité de Imparcialidad:

	PROCEDIMIENTO DE APELACIONES, RECLAMACIONES Y QUEJAS	<i>Revisión 00 27 junio 2022</i>
		<i>PC-05</i>
		<i>Página 4 de 10</i>

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

Comité de Apelaciones:

- 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.

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 Entidad 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 Entidad de Certificación para las actividades de certificación.

b) Recibidas en la Entidad de Certificación enviadas por los usuarios respecto a la actuación de los profesionales certificados.

	PROCEDIMIENTO DE APELACIONES, RECLAMACIONES Y QUEJAS	<i>Revisión 00 27 junio 2022</i>
		<i>PC-05</i>
		<i>Página 5 de 10</i>

c) Recibidas por las personas certificadas

5.1.2. Tratamiento de las quejas

a) Recibidas en la Entidad de Certificación relativas al funcionamiento de las actividades de certificación

RECEPCIÓN:

Las quejas deberán ser formuladas por escrito o correo electrónico (formulario PG-CP-01 Anexo 8 Formulario de reclamaciones y quejas).

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, 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

TRAMITACIÓN, ANÁLISIS Y RESOLUCIÓN:

Las quejas motivadas por la actuación del Director de Certificación serán tratadas y resueltas por el miembro representante del comité de imparcialidad. 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 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, 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.

	PROCEDIMIENTO DE APELACIONES, RECLAMACIONES Y QUEJAS	<i>Revisión 00 27 junio 2022</i>
		<i>PC-05</i>
		<i>Página 6 de 10</i>

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 del Apelaciones, que podrá decidir:

- Ratificar la decisión del Director de Certificación o del miembro representante del comité del comité de imparcialidad 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 la Apelaciones. El cual deberá estudiarla y darle una respuesta en un plazo máximo de 30 días.

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 Entidad 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 reclamaciones y quejas, asimismo, abrirá un expediente con el original de la queja recibida.

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

	PROCEDIMIENTO DE APELACIONES, RECLAMACIONES Y QUEJAS	<i>Revisión 00 27 junio 2022</i>
		<i>PC-05</i>
		<i>Página 7 de 10</i>

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 Esquema de Certificación 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 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 derechos y obligaciones del personal

	PROCEDIMIENTO DE APELACIONES, RECLAMACIONES Y QUEJAS	<i>Revisión 00 27 junio 2022</i>
		<i>PC-05</i>
		<i>Página 8 de 10</i>

certificado, 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, comunicación al órgano Competente de la administración en lo referente al carné de operador de grúa torre)

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

Estas actuaciones se presentarán posteriormente al Comité de Apelaciones, 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 Apelaciones. El cual deberá estudiarla y darle una respuesta en un plazo máximo de 30 días.

En caso de no estar conforme con la decisión adoptada por el Comité de Apelaciones 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.

La persona certificada tiene la obligación de comunicar a la Entidad 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.

	<p align="center">PROCEDIMIENTO DE APELACIONES, RECLAMACIONES Y QUEJAS</p>	<i>Revisión 00 27 junio 2022</i>
		<i>PC-05</i>
		<i>Página 9 de 10</i>

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.

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.

Para ello realizará un escrito o mail dirigido al Organismo de certificación de MARLO FORMACIÓN argumentando su desacuerdo, que deberá presentarse como máximo 15 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 grupo de Expertos del Esquema de certificación de operador de grúa torre.

TRAMITACIÓN, ANÁLISIS Y RESOLUCIÓN.

Estas apelaciones serán enviadas al grupo de Expertos para que emitan un informe. El grupo de Expertos del Esquema dispondrá de un plazo máximo de 30 días, para tomar una decisión al respecto, en función de la información recibida.

El Director de Certificación informará al apelante sobre la decisión que haya tomado el grupo de Expertos.

En caso de no conformidad con el fallo planteado, el interesado puede solicitar audiencia personal al Comité de Apelaciones para tratar su apelación.

Estas apelaciones serán ratificadas por el Comité de Apelaciones del Organismo de Certificación de MARLO FORMACIÓN.

b) Apelaciones contra el proceso de certificación.

RECEPCIÓN

	<p align="center">PROCEDIMIENTO DE APELACIONES, RECLAMACIONES Y QUEJAS</p>	<i>Revisión 00 27 junio 2022</i>
		<i>PC-05</i>
		<i>Página 10 de 10</i>

Las apelaciones deberán ser formuladas por escrito o por mail (PG-CP-01 Anexo 7 Formulario de Apelaciones y Recursos), dirigidas a la Entidad 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 Apelaciones.

TRAMITACIÓN, ANÁLISIS Y RESOLUCIÓN.

Si fuera preciso, el Presidente del Comité de Apelaciones 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 Apelaciones, que deberá convocar con carácter extraordinario.

El Presidente del Comité de Apelaciones 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.

Cuando la situación lo amerite, la Comisión tiene derecho a solicitar los servicios de expertos en el campo de que se trate. Estos expertos deben ser independientes del Cliente y de MARLO FORMACIÓN.

El Comité de Apelaciones decidirá al respecto y comunicará su decisión al apelante, en el plazo máximo de 30 días. 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
- Informar a la entidad de certificación el acceso al Registro de Reclamaciones e en el plazo de 10 días desde la recepción de la reclamación una comunicación escrita y copia de la reclamación a MARLO FORMACIÓN.