

## INDICE

1.	OBJETO .....	2
2.	ALCANCE .....	2
3.	REFERENCIAS.....	2
4.	DESARROLLO.....	2
	4.1. Definiciones.	2
	4.1.1 Parte Interesada: .....	2
	4.1.2 Reclamación: .....	2
	4.1.3 Apelación:.....	2
	4.2. Generalidades.	3
	4.3. Evaluación y Decisiones.	4
	4.4. Registro.	6
	4.5. Proceso sancionador a una persona certificada.	6
	4.5.1 Clasificación de las actuaciones incorrectas. ....	7
	4.5.2 Tipos de sanciones a las personas certificadas. ....	8
	4.5.3 Recusación del examinador. ....	8
5.	EXCEPCIONES .....	9
6.	RESPONSABILIDADES .....	9
7.	REGISTRO Y ARCHIVO.....	10
8.	ANEXOS .....	10

LISTADO DE REVISIONES			
Nº	FECHA	CAMBIOS	PÁGINA/S
5	01/09/2016	Modificación de plazos de reclamaciones	3 y 4
6	30/12/2016	Revisión y actualización de la instrucción técnica	Todas
7	21/02/2019	Revisión y actualización de la instrucción técnica	Todas
8	05/04/2021	Actualización de la instrucción técnica	2
RESPONSABILIDADES		APROBADO	
CARGO		Director General	
FIRMAS			

## 1. OBJETO

Definir la sistemática para el tratamiento y gestión de reclamaciones y apelaciones.

## 2. ALCANCE

Todas las reclamaciones y apelaciones propuestas por personal sometido al proceso de certificación, por las empresas usuarias, por usuarios particulares y por todo aquel que pueda tener algún tipo de reclamación o apelación acerca de la competencia o actuaciones del personal certificado.

## 3. REFERENCIAS

La presente instrucción técnica se ha elaborado teniendo en cuenta los requisitos vigentes de la normativa y documentación aplicable identificada en la ITG-05 Documentación de Referencia de ASELAR ENTIDAD CERTIFICADORA S.L.

## 4. DESARROLLO

### 4.1. Definiciones.

#### 4.1.1 Parte Interesada:

Persona, empresa o grupo que tiene interés o se encuentra afectada por los servicios prestados por ASELAR ENTIDAD CERTIFICADORA S.L.

#### 4.1.2 Reclamación:

Solicitud, en el ámbito de la evaluación de la conformidad, distinta de una apelación, presentada por una organización o persona, a ASELAR ENTIDAD CERTIFICADORA, de acción correctiva relacionada con actividades de dicho organismo o con las de cualquiera de sus personas con certificado en vigor.

#### 4.1.3 Apelación:

Solicitud presentada por un aspirante, candidato o persona certificada, para reconsiderar cualquier decisión adversa tomada por ASELAR ENTIDAD CERTIFICADORA S.L relacionada con el estado de certificación deseado.

 <b>ASELAR</b> Entidad certificadora	<b>COMITÉ DE RESOLUCIÓN DE RECLAMACIONES Y APELACIONES</b>		ISO 17024 en su u.e.v.	
			ITG-04	
	Fecha	Edición		
	05/04/2021	8		
	Página 3 de 10			

#### 4.2. Generalidades.

Durante el desarrollo de las distintas partes del proceso de certificación, o recertificación el candidato o persona certificada puede realizar una apelación sobre cualquiera de las decisiones tomadas.

Para cada reclamación y/o apelación que se reciba, se responderá individualmente mediante correo electrónico, confirmando la recepción e informando que comenzaremos el proceso de revisión.

Se utilizará la presentación de una reclamación / apelación a la entidad certificadora, para denunciar cualquier defecto, anomalía, realización de mala práctica, o cualquier otro motivo que se considere, realizado por parte de una persona con certificado en vigor, por esta entidad certificadora, y por cualquier tipo de persona, empresa o institución. Cuando la reclamación sea sobre una persona con el certificado en vigor, deberá agotar los plazos de reclamación que dicha persona tenga estipulado en el desempeño de su labor profesional antes de iniciar el proceso de reclamación con la entidad certificadora.

Las reclamaciones / apelaciones con independencia de que serán gestionadas de forma individual, serán también tenidas en cuenta para realizar la recertificación, pudiéndose llegar a sancionar y/o suspender a la persona certificada implicada.

El hecho de que una persona certificada no cumpla las obligaciones mencionadas en la Instrucción Técnica de Certificación de personas o no realice correctamente las acciones definidas en el alcance de su certificación, puede dar lugar a la apertura de una reclamación por parte de ASELAR ENTIDAD CERTIFICADORA S.L. Así mismo cualquier persona, empresa o institución que pudiera verse afectada por estas circunstancias se podrá poner en contacto con ASELAR ENTIDAD CERTIFICADORA S.L. en la siguiente dirección:

C/ Félix Aramburu nº 1 Oficina 4.  
33007 Oviedo - ASTURIAS  
E-mail: [certificaciones@aselar.info](mailto:certificaciones@aselar.info)

Una apelación o reclamación a ASELAR ENTIDAD CERTIFICADORA S.L., se podrá realizar vía postal, correo electrónico o presentándose en las oficina de la ENTIDAD CERTIFICADORA S.L., cumplimentado para ello el Formulario de Reclamaciones del Anexo I de la ITG-04 “Comité de resolución de reclamaciones y apelaciones”, en el cual podrá explicar los motivos y añadir toda la documentación que estime oportuna.

El plazo máximo para recibir este tipo de reclamación / apelación será de hasta 15 días naturales posteriores a la actuación o hecho denunciado / reclamado con carácter general.

Para el caso de apelaciones sobre calificaciones en los procesos de certificación, el plazo máximo de aceptación será de hasta 7 días naturales, a partir de la publicación de los resultados en la página web

 <b>ASELAR</b> Entidad certificadora	<b>COMITÉ DE RESOLUCIÓN DE RECLAMACIONES Y APELACIONES</b>		ISO 17024 en su u.e.v.	
			ITG-04	
	Fecha	Edición		
	05/04/2021	8		
	Página 4 de 10			

de ASELAR. En caso de recibir alguna apelación de este tipo, se abriría un plazo extra de resolución de reclamaciones ampliando en 7 días más.

Las apelaciones recibidas tras la realización del proceso pero antes de la publicación de los resultados y que sean estimadas por el comité conllevarán, la no publicación de los resultados del proceso hasta no cerrar dicha la apelación.

Si un candidato tiene pendiente de resolución una apelación que pueda afectar a la toma de decisión final y realiza una solicitud para iniciar otro proceso de certificación o nueva convocatoria, sobre la misma categoría se le comunicará dicha situación, y quedara anulada de facto la apelación.

Cuando el organismo de certificación esté obligado por ley a divulgar información confidencial, se debe notificar a la persona afectada la información que se va a proporcionar, salvo que la ley lo prohíba.

No se atenderán reclamaciones y/o apelaciones no realizadas en el formulario vigente ni fuera de los plazos marcados.

Si la reclamación fuera considerada sugerencia, se desestimaría como reclamación pero se estudiaría como sugerencia actuando en consecuencia si fuera el caso. Cuando una reclamación sea considerada sugerencia ASELAR ENTIDAD CERTIFICADORA S.L. se reserva el derecho a contestar al autor de dicha sugerencia.

#### **4.3. Evaluación y Decisiones.**

El Director o Responsable de certificación debe revisar semanalmente las apelaciones o reclamaciones iniciadas en ese plazo.

En caso de reclamaciones o apelaciones recibidas, el Director o Responsable de certificación convocará al Comité de Reclamación y Apelación que será quien proceda a evaluar tanto la entidad de la reclamación o apelación como el conjunto de actuaciones resultantes.

El Comité de Reclamación y Apelación estará formado por:

- Responsable de Certificación y/o Director de Certificación.
- Otras personas que se estimen oportunas para aportar información al proceso objeto de evaluación, y que no estén implicadas en la acción o expediente a analizar, siempre en número impar de 3 o superior. Por ejemplo, Asesor externo técnico, Asesor externo de Calidad, otro examinador, etc.

 <p><b>ASELAR</b> Entidad certificadora</p>	<b>COMITÉ DE RESOLUCIÓN DE RECLAMACIONES Y APELACIONES</b>		ISO 17024 en su u.e.v.	
			ITG-04	
	Fecha	Edición		
	05/04/2021	8		
	Página 5 de 10			

El Comité de Reclamación y Apelación se reúne para evaluar las reclamaciones, apelaciones o quejas pendientes y articula mediante acta de reunión los siguientes aspectos:

- Valoración: Estimada o Desestimada.
- Argumentación: Razones de la valoración emitida.
- Actuaciones: Actividades, responsables y plazos a ejecutar en caso de estimar la reclamación.

El proceso de valoración se basa en analizar la documentación:

- El contenido de la reclamación o apelación.
- El análisis de las evidencias disponibles relacionadas con la reclamación o apelación o la petición de las mismas.
- El contenido de las evidencias podrá constar de: Registros del proceso implicado, entrevista a personas implicadas, observación de documentos o hechos aportados.
- Emitir un juicio o conclusión de actuaciones a cursar.
- Apertura de expediente sancionador.

En función a ello, se emiten las conclusiones.

Tras el proceso de evaluación el Responsable de Certificación o Director de Certificación editará un escrito en el que se argumentan las conclusiones obtenidas y la actuación a cumplir por parte de ASELAR ENTIDAD CERTIFICADORA S.L. con respecto al proceso de reclamación o apelación.

La toma de decisión final sobre la reclamación o apelación la tendrá el Director o Responsable de Certificación, independientemente de personas que se estimen oportunas para aportar información al proceso objeto de evaluación.

La emisión de las conclusiones será por escrito y contendrá al menos:

1. Fecha.
2. Convocados.
3. Referencia a la reclamación o apelación.
4. Decisión adoptada.

 <b>ASELAR</b> Entidad certificadora	<b>COMITÉ DE RESOLUCIÓN DE RECLAMACIONES Y APELACIONES</b>	ISO 17024 en su u.e.v.	
		ITG-04	
		Fecha	Edición
		05/04/2021	8
		Página 6 de 10	

#### 5. Consecuencias para el afectado/s por la reclamación o apelación.

El plazo para la evaluación de las reclamaciones o apelaciones por parte de ASELAR ENTIDAD CERTIFICADORA será de hasta 2 meses transcurridos desde la fecha de dicha reclamación o apelación.

Se realizará una comunicación de la valoración al afectado para toda aquella reclamación o apelación que haya sido estimada indicándole la decisión adoptada y las consecuencias de la misma. En caso de que la persona afectada alegara dicha decisión del comité, tendría un plazo máximo de 7 días naturales para aportar alegaciones.

Transcurridos los plazos y comunicaciones formalizadas, el proceso se dará por cerrado positiva o negativamente en función a las conclusiones obtenidas por el Comité de Reclamación y Apelación.

Las personas implicadas pueden elevar sus consultas, opiniones o quejas, en su caso, al departamento de Certificación de ENAC ([www.enac.es](http://www.enac.es)) una vez haya agotado todas las vías posibles de consulta hacia ASELAR ENTIDAD CERTIFICADORA, S.L.

#### 4.4. Registro.

Todo proceso de, reclamación o apelación debe estar registrado en:

- Formulario de Reclamación/Apelación.
- Convocatoria del comité.
- Actas del Comité de Reclamación y Apelación.
- Comunicación de valoración al afectado/s.
- Base de datos de No Conformidades y Acciones Correctivas / Preventivas, según proceda.

El Responsable de Certificación o Director de Certificación será quien mantenga actualizado el archivo de expedientes de procesos de reclamación o apelación cursados.

#### 4.5. Proceso sancionador a una persona certificada.

Se podrá ejercer un proceso sancionador sobre una persona certificada:

- Fases del proceso sancionador:
  - Análisis de la reclamación y petición de evidencias.

 <p><b>ASELAR</b> Entidad certificadora</p>	<b>COMITÉ DE RESOLUCIÓN DE RECLAMACIONES Y APELACIONES</b>		ISO 17024 en su u.e.v.	
			ITG-04	
	Fecha	Edición		
	05/04/2021	8		
	Página 7 de 10			

- Envío de copia de la reclamación, a las direcciones existentes en la base de datos actualizada de ASELAR ENTIDAD CERTIFICADORA S.L., a las partes interesadas permitiendo un plazo de 15 días para presentar alegaciones.
- Estudio por parte de ASELAR ENTIDAD CERTIFICADORA S.L. de las evidencias y las alegaciones presentadas por las partes interesadas.
- Comunicación de la resolución a ambas partes.

#### 4.5.1 Clasificación de las actuaciones incorrectas.

Las infracciones por actuaciones incorrectas de las personas certificadas de los instaladores se clasifican en graves y leves.

##### a) Se consideran infracciones **graves**.

- El incumplimiento de las normas y obligaciones técnicas de seguridad, en aspectos relacionados con los trabajos objetos de la certificación, cuando comporten peligro o daño grave para personas o bienes.
- La realización de actividades profesionales que excedan de las competencias establecidas para la categoría que haya sido certificado el instalador.
- La realización de actividades profesionales sin pertenecer a una empresa instaladora autorizada.
- La reiteración en el incumplimiento de las normas técnicas en la ejecución de los trabajos objetos de la certificación, o en la documentación a cumplimentar. A tal efecto se considerará como falta grave la comisión de tres faltas leves, en el periodo de vigencia de la certificación.
- La suma de tres o más actuaciones incorrectas leves en una misma queja o reclamación.

##### b) Se consideran infracciones **leves**:

- El incumplimiento de las normas y obligaciones técnicas de seguridad en aspectos relacionados con los trabajos objetos de la certificación, cuando no comporten peligro o daño grave para personas o bienes.
- El incumplimiento de cualquier otro precepto de obligada observancia entre las

 <b>ASELAR</b> Entidad certificadora	<b>COMITÉ DE RESOLUCIÓN DE RECLAMACIONES Y APELACIONES</b>		ISO 17024 en su u.e.v.	
			ITG-04	
	Fecha	Edición		
	05/04/2021	8		
	Página 8 de 10			

obligaciones de la persona certificada, que no constituya infracción grave.

#### 4.5.2 Tipos de sanciones a las personas certificadas.

Las infracciones graves se sancionarán con la retirada de la certificación por un periodo desde seis meses hasta cinco años y la consiguiente inhabilitación temporal para el ejercicio de su actividad por dicho período. Cuando la sanción impuesta tenga una duración superior al periodo pendiente hasta la recertificación, dicha sanción será por el tiempo pendiente de vigencia de la certificación.

Las infracciones leves se sancionarán con la suspensión temporal o la retirada de la certificación y la inhabilitación temporal para el ejercicio de su actividad por un período máximo de 6 meses.

En el caso de retirada de la certificación, por un periodo superior a 3 años, el infractor deberá superar nuevamente todo el proceso de certificación ante la Entidad de Certificación. **ASELAR ENTIDAD CERTIFICADORA S.L.** se reserva el derecho a aceptar una nueva solicitud por parte del profesional sancionado.

Las sanciones establecidas se entenderán sin perjuicio de las responsabilidades civiles, penales o de otro orden en que puedan incurrir las personas certificadas en el ejercicio de su profesión.

La no colaboración de la persona certificada para la devolución del certificado en el caso de sanción es causa directa de retirada definitiva de la certificación.

En los casos que sea necesario, **ASELAR ENTIDAD CERTIFICADORA S.L.** realizará una comunicación de la retirada del certificado correspondiente al órgano competente de la Comunidad Autónoma.

En caso de haber agotado todos los cauces del sistema de tratamiento de reclamaciones y apelaciones y no quedar conforme con la decisión tomada por **ASELAR ENTIDAD CERTIFICADORA S.L.** se podrán elevar reclamación al Departamento de Certificación de ENAC ([www.enac.es](http://www.enac.es)).

#### 4.5.3 Recusación del examinador.

El candidato podrá recusar al examinador seleccionado por **ASELAR ENTIDAD CERTIFICADORA S.L.**, para el examen convocado. Este deberá cumplimentar Anexo I Formulario de Reclamación/Apelación (ITG04/01) indicando los motivos de recusación y enviarlo de forma

 <b>ASELAR</b> Entidad certificadora	<b>COMITÉ DE RESOLUCIÓN DE RECLAMACIONES Y APELACIONES</b>		ISO 17024 en su u.e.v.	
			ITG-04	
	Fecha	Edición		
	05/04/2021	8		
	Página 9 de 10			

fehaciente a la dirección de las oficinas centrales de **ASELAR ENTIDAD CERTIFICADORA S.L.** con cinco días de antelación a la fecha del examen convocado.

Posteriormente a la recepción de las recusaciones se reunirá de forma urgente el Director ó Responsable de Certificación de **ASELAR ENTIDAD CERTIFICADORA S.L.** y el examinador seleccionado. Este intentara rebatir los motivos de recusación y el Director ó Responsable de Certificación valorara los motivos de la reacusación y los argumentos del examinador, valorado la reacusación como estimada o desestimada cumplimentando Anexo II Acta del Comité de Reclamación o Apelación (ITG04/02).

Si la reacusación es estimada o desestimada se lo comunicara al candidato mediante el envío del Anexo III Comunicación de la valoración al manifestante (ITG04/03). Si la recusación es estimada, se le propondrá al candidato abandonar el proceso y ser convocado para otro proceso con otro examinador. En el caso de haber efectuado el pago de las tasas se le reintegrará el importe. En caso de que la recusación sea desestimada, deberá continuar el proceso.

Si la recusación del examinador se realiza el mismo día del examen el candidato tendrá podrá abandonar el examen y deberá cumplimentar Anexo I Formulario de Reclamación/Apelación (ITG04/01) indicando los motivos de recusación y enviarlo de forma fehaciente a la dirección de las oficinas centrales de ASELAR ENTIDAD CERTIFICADORA S.L. en el plazo de los 5 días siguientes a la fecha del examen. Tendrá derecho a ser llamado para otra convocatoria siempre y cuando se haya estimado dicha recusación por el Comité de Reclamaciones y Apelaciones, si se desestima el candidato perderá los derechos de examen y deberá volver a pagar la tarifa correspondiente.

## 5. EXCEPCIONES

No tiene.

## 6. RESPONSABILIDADES

### **Dirección de la Entidad Certificadora:**

- Redacción de las conclusiones de la evaluación y actuación a cumplir en el proceso.
- Tomar las últimas decisiones en cada proceso.
- Formar parte del Comité de Reclamaciones y Apelaciones.

### **Director o Responsable de Certificación:**

 <b>ASELAR</b> Entidad certificadora	<b>COMITÉ DE RESOLUCIÓN DE RECLAMACIONES Y APELACIONES</b>	ISO 17024 en su u.e.v.	
		ITG-04	
		Fecha	Edición
		05/04/2021	8
Página 10 de 10			

- Convocar al Comité de Reclamaciones y Apelaciones (mensualmente si existe materia).
- Revisar los expedientes de Reclamaciones y Apelaciones existentes (cada 15 días).

**Responsable de Gestión:**

- Actualizar el archivo de procesos de Reclamaciones y Apelaciones.

**Comité de Reclamaciones y Apelaciones:**

- Evaluar las Reclamaciones y Apelaciones.
- Documentar el proceso de evaluación mediante acta.

**Evaluador/Examinador:**

- Formar parte del Comité de Reclamaciones y Apelaciones.

## 7. REGISTRO Y ARCHIVO

Impreso	Registro	Codif.	Elaboración y Revisión	Aprobación	Archivo	Custodia años	Distribución
ITG04/01	Formulario de Reclamación/Apelación	Fecha	Manifestante	Comité	Archivo de Reclamaciones y Apelaciones	6	---
ITG04/02	Actas del Comité de Reclamación y Apelación	Nº	Comité	---	Archivo de Reclamaciones y Apelaciones	6	---
ITG04/03	Comunicación de la valoración al manifestante	Fecha	Director ó Responsable de certificación	---	Archivo de Reclamaciones y Apelaciones	6	Manifestante

## 8. ANEXOS

Anexo I Formulario de Reclamación/Apelación (ITG-04/01).

Anexo II Acta del Comité de Reclamación o Apelación (ITG-04/02).

Anexo III Comunicación de la valoración al manifestante (ITG-04/03).