



CERTIFICACIÓN DE DELEGADO DE PROTECCIÓN DE DATOS

Queja, Reclamación

CERTIFICACIÓN DE DELEGADO DE PROTECCIÓN DE DATOS

Versión 3 Fecha: Enero 2020

ISMS FORUM SPAIN

QUEJA/RECLAMACIÓN

Presentador del QR

Nombre	Apellidos	Contacto

Tipo de contenido

Queja	Reclamación

Fecha del QR: ____ de _____ de 20__.

Descripción de la motivación de la QR:

Queja o Reclamación: Expresión de insatisfacción 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.

PROCESO. *En todo caso, se atenderá a lo estipulado en el vigente **Esquema AEPD-DPD (punto 8. Gestión de Quejas y Reclamaciones sobre el Esquema)**.

Recibida ésta se confirmará al presentador su recepción y se estudiará si está correcta, dándose en caso contrario **diez días hábiles** para su resolución.

Posteriormente, y en función de si es una queja o reclamación, se traslada para su resolución al Comité correspondiente.

Quejas o Reclamaciones

Si la queja o reclamación está relacionada con la acreditación concedida, se da traslado de la misma a ENAC y se le comunica al presentador que será esta entidad quien se encargará de la misma. Para el resto, será el Comité certificador el que se encargue de su tramitación.

En el caso de que la queja la presente un tercero, sobre una persona certificada por esta entidad certificadora, se dará traslado de una copia de la misma a ENAC y a la AEPD.

Posteriormente, se informará a todas las personas o entidades implicadas para que, en el plazo máximo de **treinta días** presenten las alegaciones que consideren pertinentes. Transcurrido este plazo, el Comité certificador resolverá la queja o reclamación y se les comunicará, a las personas o entidades involucradas, dándoles la posibilidad de apelación ante la AEPD.