



# Queja, Reclamación y Apelación

CERTIFICACIÓN DE DELEGADO DE PROTECCIÓN DE DATOS

Versión 1 Fecha: Octubre 2018

DATA PRIVACY INSTITUTE - ISMS FORUM SPAIN

## QUEJA/RECLAMACIÓN/APELACIÓN

### Presentador del QRA

Nombre	Apellidos	Contacto

### Tipo de contenido

Queja/ Reclamación*	Apelación*

Fecha del QRA: \_\_\_\_ de \_\_\_\_ de 20\_\_.

### Descripción del QRA

**Queja o reclamación:** 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.

## **PROCESO**

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

Posteriormente y en función de si es una queja reclamación o apelación 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 de treinta días presente 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.

### **Apelaciones**

Cuando se presenta una apelación, la entidad certificadora la tratará en un comité de apelaciones o imparcialidad que está dentro de la organización ISMS Forum, pero fuera de la entidad certificadora. Para ello informará a todas las personas o entidades implicadas para que en el plazo de treinta días presente las alegaciones que consideren pertinentes.

Transcurrido este plazo, el comité de imparcialidad resolverá la apelación y se les comunicará a las personas o entidades involucradas dándoles la posibilidad de apelación.