

ANEXO NO. 1 - PROCESO PARA EL TRATAMIENTO DE LAS RECLAMACIONES FORMULADAS POR PARTES INTERESADAS

Reclamación:

Expresión de insatisfacción hecha a IGC por parte de un cliente o parte interesada de un cliente certificado por IGC en relación con los productos, procesos o servicios amparados por el Sistema de Información certificado.

Parte interesada:

Cualquier persona natural o jurídica que pueda ser afectada o se perciba como afectada por las certificaciones de conformidad con el ENS otorgadas por IGC, por ejemplo: clientes de organizaciones cuyos Sistemas de Información estén certificados por IGC, representantes de asociaciones comerciales industriales, representantes de organismos reglamentarios gubernamentales u otros servicios gubernamentales, o representantes de organizaciones no gubernamentales, incluidas las organizaciones de consumidores en relación con los productos, procesos o servicios amparados por el Sistema de Información certificado, la Entidad Nacional de Acreditación de España, el Centro Criptológico Nacional - CCN)

1. Recepción de la Reclamación  	Todas las reclamaciones pueden ser presentadas a través de las siguientes vías: a) Mediante un correo electrónico a la atención de la Secretaría Técnica Administrativa (STA): eldrys.rojas@certificacionglobal.com b) Mediante carta formal, entregada en las oficinas de IGC. c) A través de la página web: www.enac.es de la Entidad Nacional de Acreditación de España (ENAC) La (STA), debe remitir las reclamaciones formuladas por terceros, que se reciban por cualquier vía a la Dirección de Certificación (DC). En ningún caso serán admitidas reclamaciones anónimas.
2. Registro de la Reclamación  	La Dirección de certificación (DC) en conjunto con la Administración del Sistema de Gestión de IGC (ASG) debe registrar la reclamación en el formulario de Registro de Reclamaciones (IGC-FP-12.01).
3. Análisis de la Reclamación  	La Dirección de certificación (DC) en conjunto con la Administración del Sistema de gestión de IGC (ASG) debe analizar la reclamación para determinar si cabe su admisión para proceder a gestionarla. En el análisis de la reclamación se debe tener en cuenta: a) Que la organización contra la que se interpone una reclamación dispone de un certificado de conformidad con el ENS, en vigor, emitido por IGC. b) Que la actividad que ha originado la reclamación está cubierta por el Sistema de Información y el alcance (técnico y geográfico) certificado. c) Que el reclamante se ha dirigido en primera instancia al cliente certificado. En caso negativo, la Dirección de certificación (DC) o la Administración del Sistema de gestión de IGC (ASG), o ambas según sea el caso, debe(n) indicarle al reclamante para que lo haga. d) IGC no actuará ante el cliente certificado en conformidad con el ENSA, por reclamaciones que no hayan sido puestas, en primera instancia ante éstos. e) Si se constata que la información aportada a IGC, por parte del reclamante, no coincide con la aportada por el cliente certificado de conformidad con el ENS, la gestión de la reclamación quedará en suspensión hasta la resolución de este punto. f) Como evidencia de la presentación de la reclamación ante el cliente certificado de conformidad con el ENS, se deben solicitar notas, cartas, e-mail, No. de Informe de la reclamación, etc.
4. Admisión o no de la Reclamación  	La Dirección de certificación (DC), debe comunicar mediante nota formal, la decisión al reclamante. Esta comunicación puede hacerse, vía correo electrónico, a través de la Secretaría Técnica Administrativa (STA)) y/o a través de una comunicación telefónica, pero de igual manera debe quedar documentada. De carácter general, es importante poner en conocimiento del reclamante que: a) El proceso de atención a la reclamación puede tomar un tiempo perentorio hasta que se agoten todas las vías de solución (investigaciones, reuniones, auditorías, verificaciones, etc.,) y que por tanto no es un proceso de corto trámite. b) IGC sólo puede pronunciarse sobre la eficacia del Sistema de Información certificado con el ENS y su conformidad con el Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad y no necesariamente sobre cumplimientos o incumplimientos contractuales o legales. c) La resolución de la reclamación, a través de una posible vía legal no presupone un veredicto idéntico por parte de IGC. d) IGC mantendrá informado al reclamante, en la medida de lo posible, sobre los resultados de las acciones tomadas. e) IGC pondrá, en con conocimiento del Comité de Partes Interesadas de IGC, la naturaleza de la reclamación y de las acciones tomadas.

PROCESO PARA EL TRATAMIENTO DE LAS RECLAMACIONES FORMULADAS POR PARTES INTERESADAS

5. Investigación de la Reclamación 	La Dirección de certificación (DC) en conjunto con la Administración del Sistema de gestión (ASG) de IGC, debe iniciar un proceso de investigación sobre los hechos específicos, motivo de la reclamación y sobre el comportamiento del cliente certificado de conformidad con el ENS en relación con los requisitos del Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad.
6. Recopilación de información del cliente certificado 	La Dirección de certificación (DC) en conjunto con la Administración del Sistema de Información de IGC (ASG), debe recopilar la información sobre el tratamiento de la reclamación y las conclusiones obtenidas, que describa (como mínimo): - Identificación completa de la reclamación recibida. - Investigación e identificación de las causas que han dado lugar a la reclamación. - Decisión sobre la admisión o no de la reclamación y comunicación al reclamante. - Investigación e identificación, en su caso, de las no conformidades contra el Sistema de Información que han dado lugar a la reclamación. - Acciones de remedio tomadas hacia el reclamante. - Acciones correctivas tomadas, en su caso, para evitar la recurrencia y su eficacia.
7. Evaluación del cliente certificado 	Cuando la reclamación sea sobre un cliente certificado de conformidad con el ENS, la Dirección de certificación (DC) y la Dirección General (DG) deben evaluar y determinar si el comportamiento del cliente, tanto en el tratamiento de la reclamación como en las actividades que dieron lugar a ésta, han sido, o no, conforme con el Sistema de Información certificado y, en su caso, si las acciones correctivas propuestas son adecuadas. Esta investigación puede incluir, en función de la gravedad de los hechos detectados, así como el historial de reclamaciones similares y del análisis realizado por la DC y la Dirección General (DG), una auditoría extraordinaria o una verificación durante la próxima auditoría de seguimiento. En el caso de auditorías extraordinarias se debe solicitar la aprobación a la Comisión de Certificación.
8. Auditorías Extraordinarias, S/A 	Cuando sean necesarias auditorías extraordinarias, Dirección de certificación (DC) debe presentar los resultados de la auditoría para que la Comisión de Certificación pueda emitir un juicio final sobre: - Mantenimiento de la certificación de conformidad con el ENS - Suspensión temporal de la certificación - Retirada de la certificación - Reducción del alcance certificado La Dirección de certificación (DC) y la Dirección General (DG) irán cumplimentando el registro (IGC-FP-11.01), a medida que cada acción del proceso de atención de la reclamación vaya realizándose.
9. Comunicación de resultados a las partes involucradas 	Comunicación de resultados a las partes involucradas Una vez emitido el juicio, la Dirección de certificación (DC) o la Administración del Sistema de Información de IGC (ASG), debe(n) cerrar la reclamación. El resultado final debe ser comunicado al cliente certificado (S/A), al reclamante y al Comité de Partes. IGC pondrá en conocimiento del Comité de Partes todas las reclamaciones recibidas, así como las acciones tomadas como consecuencia de éstas.
10. Registros de la Reclamación 	Registros de la Reclamación La Dirección de certificación (DC) y la Dirección General (DG) deben asegurarse de mantener los registros relacionados con las posibles quejas y reclamaciones, en las carpetas correspondientes de Sistema FileMaker.