

Qué hacer si tiene una queja sobre la actuación de una organización acreditada por ENAC

La misión y competencias de ENAC en la gestión de reclamaciones sobre la actuación de las organizaciones acreditadas

ENAC investiga las reclamaciones sobre la actuación de las organizaciones acreditadas de acuerdo con los requisitos que establece la norma internacional ISO / IEC 17011 "Evaluación de la conformidad: requisitos generales para la acreditación organismos que acreditan organismos de evaluación de la conformidad".

De acuerdo con la misma ENAC debe asegurarse de que dichas reclamaciones son atendidas en primer lugar por las organizaciones acreditadas, dándoles la posibilidad de resolver la reclamación o de rectificar en su caso.

Si como cliente de la organización acreditada, una vez hecha la reclamación a la entidad, entiende que no ha sido gestionada adecuadamente o su respuesta no es aceptable, infórmenos, adjuntando la reclamación presentada y la respuesta de la entidad. En este marco la misión de ENAC es verificar que el acreditado ha tratado adecuadamente la queja y cumplido con los requisitos de acreditación.

ENAC no tiene función arbitral o dirimente en relación con las controversias técnicas o de cualquier otro tipo que pudiesen suscitarse entre las organizaciones acreditadas y aquellos a quienes éstas prestan sus servicios o terceros interesados. Su labor de control se limita, de acuerdo a la ley, a la comprobación de que las organizaciones acreditadas siguen cumpliendo los requisitos que sirvieron de base para la acreditación.

ENAC no registrará e investigará las quejas anónimas, verbales o sin fundamento, a menos que haya evidencia clara disponible para justificar una investigación.

ENAC investigará la información que reciba sobre las actuaciones de las organizaciones acreditadas siempre que éstas se refieran a informes/certificados que incluyan la marca de ENAC o referencia a la condición de acreditado del emisor.

Las decisiones que tome ENAC como consecuencia de dichas investigaciones se limitan a las establecidas en sus procedimientos y en la ley, y se toman siempre sobre la base de un incumplimiento demostrado de los requisitos de acreditación.

ENAC no tiene capacidad alguna de modificar o hacer modificar el resultado de informes/certificados emitidos por las entidades acreditadas

Confidencialidad

La norma internacional ISO/IEC 17011 exige a los organismos de acreditación salvaguardar la confidencialidad de la información obtenida a través del proceso de acreditación. Por lo tanto, ENAC no puede divulgar información confidencial sobre sus clientes fuera de la organización sin su consentimiento por escrito, excepto cuando la ley exige que dicha información se divulgue sin dicho consentimiento.

Así mismo requiere mantener la confidencialidad del reclamante. Por ello en caso de tener una queja sobre la actuación de una organización acreditada y quiere que su identidad no sea revelada, debe manifestar su deseo expreso. En este caso los requisitos de confidencialidad podrían dificultar e incluso impedir a ENAC verificar que el acreditado ha tratado adecuadamente la queja y que se han cumplido los requisitos de acreditación.

¿Cómo trataremos su reclamación?

Una vez que recibamos su reclamación por escrito, revisaremos toda la información que haya proporcionado. Este proceso puede requerir la presentación de información adicional o una mayor aclaración de los problemas antes de poder continuar gestionándola.

Si en esta revisión se identificase que el asunto objeto de la queja se escapa de las competencias de ENAC le informaremos de los motivos por los que ENAC no puede gestionar la misma.

No se consideraran aceptables las reclamaciones relativas a organizaciones o a actividades no acreditadas, a informes/certificados sin marca de acreditación o aquellas que se basen en información que no puede ser verificada por fuentes diferentes a quien presenta la reclamación.

Al completar la revisión, registraremos su reclamación en nuestra base de datos, asignaremos un número de referencia único y se designará los responsables de su investigación.

Se enviará un acuse de recibo formal confirmando el inicio de su gestión, normalmente dentro de los 5 días hábiles posteriores a la recepción, salvo que se requiera más información o aclaración.

ENAC podrá mantenerle informado sobre el progreso de la investigación. Se debe tener en cuenta que los plazos de gestión pueden variar según la gravedad, y el alcance de los problemas identificados dentro de la queja y por tanto de las actuaciones necesarias para su investigación. Y al completar la investigación, le informaremos el resultado.

Tenga en cuenta las limitaciones en cuanto al nivel de información que podemos proporcionar en relación con nuestra investigación y el resultado de la gestión de la reclamación por razones de confidencialidad.