

Qué hacer si tiene una queja sobre el servicio prestado por ENAC

Si no está satisfecho con el servicio prestado por **ENAC** le rogamos nos transmita los motivos que han provocado esta situación.

ENAC llevará a cabo la correspondiente investigación, analizando las posibles causas que han originado la reclamación, adoptando las oportunas medidas que resuelvan la situación y eviten su repetición, informándole de los resultados de este proceso.

Le rogamos dirija su reclamación, junto con la información y documentación asociada, por correo postal o electrónico (enac@enac.es) o cumplimentando el cuestionario disponible en la web.

¿Cómo trataremos su reclamación?

Una vez que recibamos su reclamación por escrito, de la que recibirá acuse de recibo¹, revisaremos toda la información que haya proporcionado. Este proceso puede requerir de información adicional o una mayor aclaración de los problemas antes de poder continuar gestionándola.

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

ENAC le mantendrá informado sobre el progreso de la investigación. Se debe tener en cuenta que los plazos de gestión pueden variar según 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.

La información asociada a la gestión de las reclamaciones estará sujeta a los requisitos de confidencialidad y protección de datos establecidos por ambas partes.

Le recordamos que no se gestionan como reclamación aspectos del proceso de acreditación cuyo tratamiento específico se describe en los procedimientos de acreditación, como por ejemplo: alegaciones frente a aquellos extremos de los informes de auditoría con los que se encuentre disconforme; recursos contra decisiones de Comisión de Acreditación; recusaciones de auditores.

Así mismo ENAC no gestionará como reclamaciones aquellas situaciones que:

- ✓ Hayan tenido lugar más de un año antes de la presentación de la queja o se relacionan con actuaciones ya gestionadas anteriormente como reclamación.
- ✓ Por la instrucción de un procedimiento están o han estado sujetas a la decisión o a la sentencia de un órgano judicial distinto de un tribunal administrativo, o forma parte de la investigación o el enjuiciamiento de un delito y se está llevando a cabo una investigación por orden del fiscal o una acusación.

¹ Normalmente dentro de los 5 días hábiles posteriores a la recepción, salvo que se requiera más información o aclaración