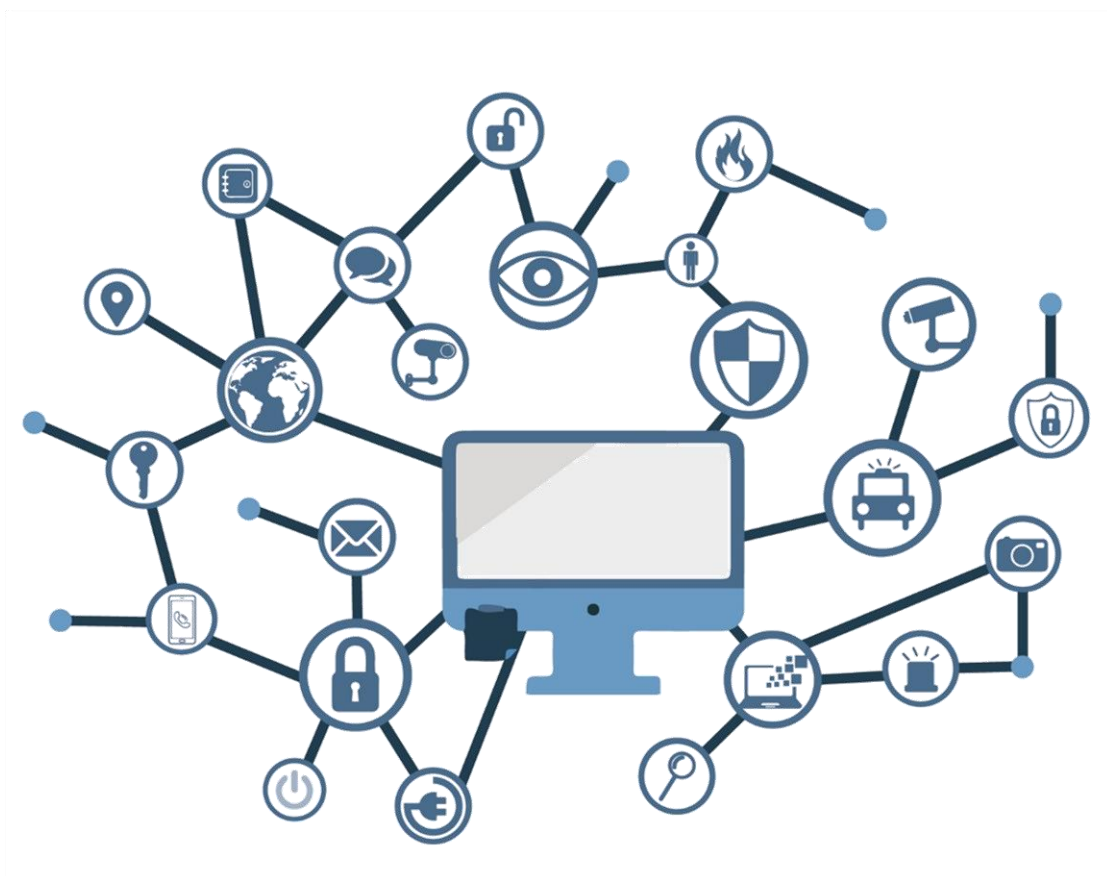


ANCC-PO-05

Gestión de reclamaciones



Marzo de 2026
Versión 1

LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD

El presente documento se proporciona de acuerdo con los términos en él recogidos, rechazando expresamente cualquier tipo de garantía implícita que se pueda encontrar relacionada. En ningún caso, el Centro Criptológico Nacional puede ser considerado responsable del daño directo, indirecto, fortuito o extraordinario derivado de la utilización de la información y software que se indican incluso cuando se advierta de tal posibilidad.

AVISO LEGAL

Quedan rigurosamente prohibidas, sin la autorización escrita del Centro Criptológico Nacional, bajo las sanciones establecidas en las leyes, la reproducción parcial o total de este documento por cualquier medio o procedimiento, comprendidos la reprografía y el tratamiento informático, y la distribución de ejemplares del mismo mediante alquiler o préstamo públicos.

CONTROL DE VERSIONES

Versión		Comentarios
1.0	Versión inicial	

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN.....	5
2. CONSIDERACIÓN DEL PROCESO DE RECLAMACIÓN COMO PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO PÚBLICO	6
3. PASOS PREPARATORIOS	7
4. INICIO DEL PROCEDIMIENTO	8
4.1 PRESENTACIÓN DE LA RECLAMACIÓN	8
4.2 RECEPCIÓN Y REGISTRO DE RECLAMACIONES	8
4.3 TRAMITACIÓN DE RECLAMACIONES	8
4.3.1 VERIFICACIÓN DE LA RECLAMACIÓN	8
4.3.2 SUBSANACIÓN	9
4.3.3 INVESTIGACIÓN DE LA RECLAMACIÓN	9
4.3.4 CIERRE DEL PROCEDIMIENTO	10
5. RESULTADOS Y ACTUACIONES DERIVADAS	11
6. DIAGRAMA DEL PROCESO	12
7. REFERENCIAS	13
8. ACRÓNIMOS	14

1. INTRODUCCIÓN

1. El presente procedimiento define la forma en que la Autoridad Nacional de Certificación (**ANCC**) gestiona las reclamaciones relacionadas con actividades que se enmarcan en el contexto del **Reglamento (UE) 2019/881 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 17 de abril de 2019, relativo a ENISA (Agencia de la Unión Europea para la Ciberseguridad) y a la certificación de la ciberseguridad de las tecnologías de la información y la comunicación** (en adelante, **CSA** por sus siglas en inglés) [**CSA**] y los esquemas europeos de certificación de ciberseguridad. Cubre todas las etapas del proceso de reclamación, desde su presentación y revisión inicial hasta el cierre del procedimiento y las acciones de seguimiento.

2. CONSIDERACIÓN DEL PROCESO DE RECLAMACIÓN COMO PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO PÚBLICO

2. La gestión de reclamaciones por parte de la **ANCC** se considera un procedimiento administrativo público en el sentido de la **Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas [LPAC]**; por tanto, serán de aplicación todas las disposiciones de dicha ley.
3. El proceso se tramitará como un procedimiento administrativo «simplificado» (artículo 96 de la **[LPAC]**), incluyendo:
 - a) Inicio del procedimiento por la recepción de una reclamación;
 - b) Subsanación de la reclamación, si procede;
 - c) Alegaciones al inicio del procedimiento en un plazo de cinco días hábiles;
 - d) Trámite de audiencia previo al cierre del procedimiento, en caso de proponerse su rechazo;
 - e) Cierre del procedimiento.

3. PASOS PREPARATORIOS

4. El jefe de la unidad de la **ANCC (JAN)** publicará, en el sitio web oficial de dicha autoridad (**WANCC**), la información y las orientaciones sobre cómo presentar una reclamación por correo electrónico, incluyendo el procedimiento detallado para su tramitación.
5. Se pondrá a disposición de los posibles reclamantes un formulario estándar de presentación de reclamaciones (o plantilla) con instrucciones para su cumplimentación. El formulario especificará la información obligatoria: identidad y datos de contacto del reclamante, y una descripción del asunto o del certificado objeto de la reclamación.
6. La **ANCC** garantizará que sus sistemas y recursos internos estén preparados para recibir y gestionar reclamaciones de forma eficiente, asegurando el registro y seguimiento a través del Sistema de Gestión de la **ANCC (SGA)**. Se definirán procedimientos internos claros para asegurar que cada reclamación quede registrada, asignada y procesada sin demora.

4. INICIO DEL PROCEDIMIENTO

4.1 PRESENTACIÓN DE LA RECLAMACIÓN

7. Cualquier persona física o jurídica podrá presentar una reclamación ante la **ANCC** relativa a un certificado europeo de ciberseguridad o al desempeño de un OEC en el marco de procesos de certificación de un esquema europeo de certificación de ciberseguridad. Esto incluye reclamaciones relativas a certificados emitidos por un **OEC** actuando con arreglo al artículo 56(6) del **[CSA]**. Únicamente se procesarán como reclamaciones formales aquellas presentadas por interesados identificados (por ejemplo, titulares de certificados, consumidores u organismos de evaluación de la conformidad). Las notificaciones anónimas o informales no se considerarán reclamaciones formales.
8. La reclamación deberá incluir al menos la siguiente información:
 - Nombre y apellidos del interesado y, en su caso, de su representante.
 - Correo electrónico o lugar físico para notificaciones.
 - Hechos, razones y la reclamación formulada con claridad.
 - Lugar y fecha.
 - Firma que acredite la autenticidad y voluntad de solicitante.
 - Órgano, centro o unidad administrativa a la que se dirige, con su código de identificación.

4.2 RECEPCIÓN Y REGISTRO DE RECLAMACIONES

9. Las reclamaciones deberán presentarse preferentemente a través de correo electrónico. El jefe de la unidad de la ANCC (**JAN**) actuará como punto focal interno para garantizar que todas las reclamaciones recibidas, cualquiera que sea el canal, sean recibidas por la **ANCC**. Una vez recibida, cada reclamación será registrada en el **SGA** y se le asignará una referencia interna. El **JAN** (o personal delegado) acusará recibo al reclamante, confirmando que la reclamación ha sido registrada y será tramitada. A continuación, el **JAN** asignará la reclamación a un personal técnico de la **ANCC (TA)** para su tramitación.

4.3 TRAMITACIÓN DE RECLAMACIONES

4.3.1 VERIFICACIÓN DE LA RECLAMACIÓN

10. El **TA** designado revisará la reclamación con el fin de determinar su admisibilidad y completitud. La admisibilidad implica verificar si el objeto de la reclamación es competencia de la **ANCC** (por ejemplo, si se refiere a actividades de certificación europea). Si la reclamación se refiere claramente a un asunto ajeno a la competencia de la **ANCC**, se informará de ello al reclamante y se registrará en el **SGA**. Cuando proceda, el **JAN** podrá remitir la reclamación a la autoridad competente, notificando al reclamante.

11. El **TA** comprobará también que la reclamación incluya toda la información necesaria (como la identidad y datos de contacto del reclamante, y una descripción del asunto o certificado). Si se detecta falta de información o ésta resulta poco clara, se aplicará lo dispuesto en la *Sección 4.3.2, "Subsanación"* para permitir al reclamante completar o corregir la solicitud.

4.3.2 SUBSANACIÓN

12. En caso de que la reclamación sea incorrecta o incompleta, el **TA** notificará al reclamante para que subsane la solicitud conforme al artículo 68 de la **[LPAC]**. El reclamante dispondrá de diez días hábiles para aportar la información requerida. Durante ese periodo, la tramitación de la reclamación quedará en suspenso. Si el reclamante no proporciona la información requerida en el plazo establecido, la reclamación podrá considerarse desistida por incumplimiento de los requisitos de presentación.
13. Una vez subsanada (o si no requería subsanación), el **JAN** admitirá formalmente la reclamación para su tramitación posterior. La tramitación continuará conforme al régimen del procedimiento administrativo simplificado (por regla general, con el objetivo de resolver en un máximo de treinta días hábiles desde la admisión). Si la complejidad de la reclamación es elevada o se precisara tiempo adicional, el **JAN** podrá aplicar los plazos del procedimiento ordinario, garantizando en todo caso que la reclamación se tramite de la forma más ágil posible.

4.3.3 INVESTIGACIÓN DE LA RECLAMACIÓN

14. Para cada reclamación admitida, el **JAN** asignará el personal apropiado para la investigación. El personal técnico (**TA**) asignado investigará exhaustivamente y de forma proporcionada al caso. Esto incluye revisar registros relevantes en el **SGA**, recabar evidencia o información adicional y, cuando proceda, consultar expertos técnicos o jurídicos para comprender plenamente la cuestión.
15. De conformidad con el artículo 96(c) de la **[LPAC]**, una vez admitida la reclamación se concederá un breve periodo (cinco días hábiles) para alegaciones iniciales al inicio del procedimiento. Si el resultado pudiera afectar a otras partes (como el **OEC** emisor o el titular del certificado), el **TA** podrá informarles para que presenten información o argumentos relevantes dentro de ese plazo.
16. Cuando la reclamación afecte a un certificado emitido por un **OEC**, la **ANCC** se coordinará, según proceda, con el **OEC** emisor durante la investigación. Asimismo, el **TA** se coordinará con el **OEC** emisor cuando sea necesario. El **TA** podrá solicitar información, aportaciones o aclaraciones al **OEC** o a otras partes implicadas (como el titular del certificado o **ENAC** si hubiera cuestiones de acreditación), con el fin de garantizar que se consideren todos los aspectos del asunto. Todas las actuaciones de investigación y sus conclusiones se documentarán en el **SGA**.
17. Durante toda la investigación, el reclamante será informado del estado del procedimiento, de conformidad con los requisitos del **[CSA]** (véase el artículo 63(2)).

Como mínimo, se facilitará un acuse de recibo (según lo indicado en la fase de recepción) y, si la investigación se prolonga, el **TA** encargado podrá remitir comunicaciones intermedias sobre el progreso del expediente, a fin de garantizar que el reclamante conozca que su reclamación está siendo tramitada activamente. La fase de investigación y tramitación se llevará a cabo con la máxima diligencia, procurando su conclusión dentro de los plazos del procedimiento simplificado cuando resulte aplicable.

4.3.4 CIERRE DEL PROCEDIMIENTO

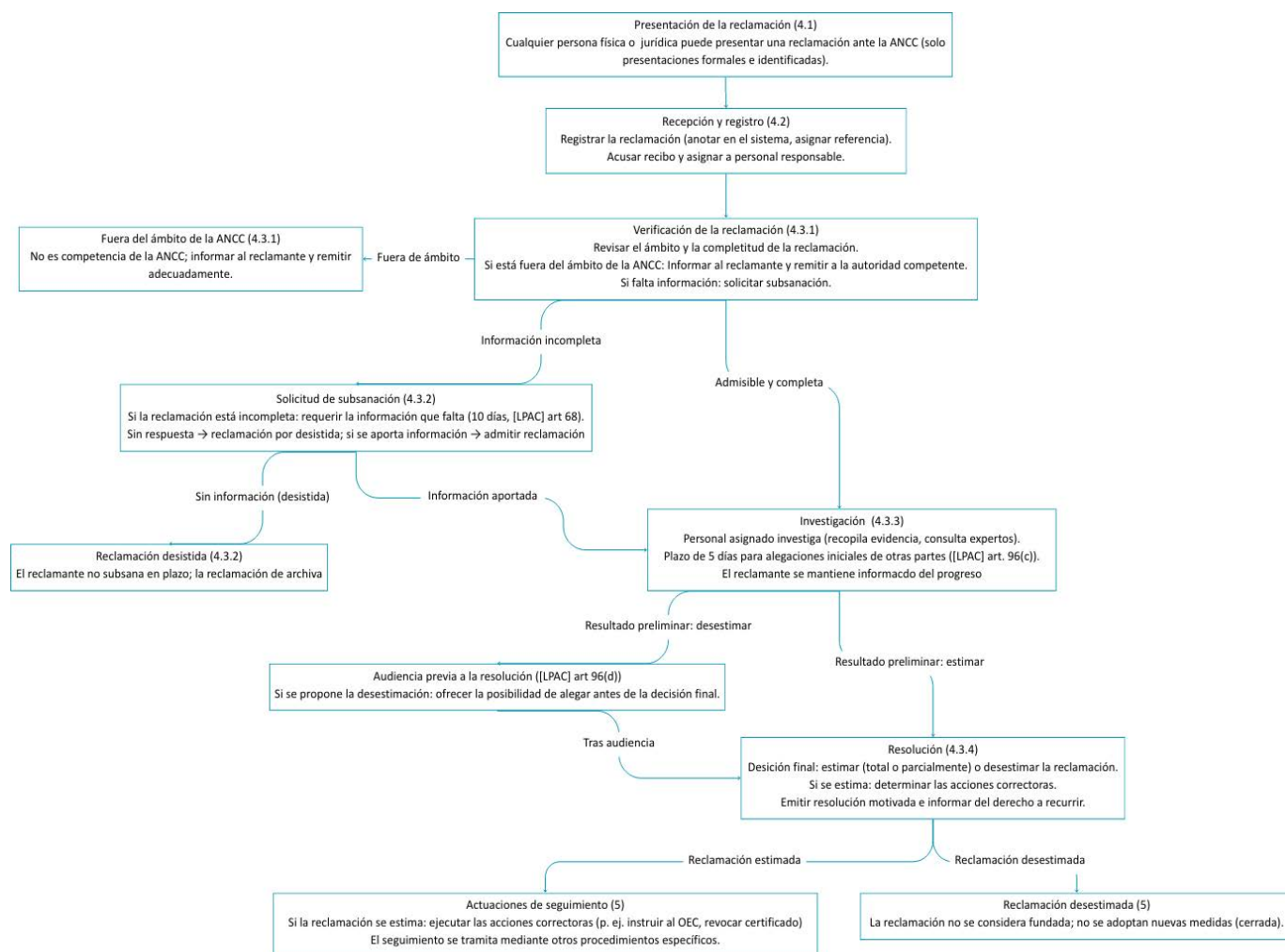
18. Una vez concluida la investigación, el **JAN** evaluará los resultados y decidirá sobre la reclamación. Si la intención preliminar es desestimarla, deberá ofrecerse al reclamante la posibilidad de formular alegaciones (trámite de audiencia) conforme al artículo 96(d) de la **[LPAC]** antes de dictar la decisión final. La reclamación podrá estimarse total o parcialmente (por ejemplo, si la preocupación del reclamante resulta fundada) o desestimarse si carece de fundamento o está fuera de la competencia de la **ANCC**. Cuando la reclamación esté fundamentada, la **ANCC** determinará las medidas correctoras o actuaciones de seguimiento pertinentes (por ejemplo, iniciar un procedimiento de suspensión o revocación de un certificado, o impartir instrucciones a un **OEC**). Estas actuaciones serán complementarias a la decisión de la reclamación y se tramitarán con arreglo a los procedimientos específicos que resulten aplicables, si bien se iniciarán como consecuencia del resultado de la reclamación.
19. El **TA** asignado al expediente emitirá una propuesta de decisión formal sobre la reclamación que será revisada por el **JAN**, quien remitirá para valoración, y en su caso firma, por el Secretario de Estado Director del CCN (**SED**). La decisión se comunicará por escrito al correo electrónico o lugar físico para notificaciones que reclamante hay incluido en la solicitud inicial. Esta decisión se dictará de conformidad con los requisitos establecidos en la **[LPAC]** para los actos administrativos, en particular en lo relativo a su contenido y motivación (como los requisitos del artículo 26), e indicará el resultado de la reclamación y la motivación de la decisión. Si la reclamación es desestimada total o parcialmente, la decisión expondrá las razones de dicha desestimación; si es estimada, describirá las actuaciones que se hayan adoptado o vayan a adoptarse por la **ANCC** para atender la reclamación, así como la información sobre los recursos disponibles.
20. En la notificación, el reclamante será asimismo informado de su derecho a un recurso judicial efectivo frente a la decisión, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 63(2) y 64 del **[CSA]**. En el ordenamiento jurídico español, ello se concreta, con carácter general, en la posibilidad de interponer un *recurso contencioso-administrativo*, dado que la decisión de la reclamación agota la vía administrativa.

5. RESULTADOS Y ACTUACIONES DERIVADAS

21. Cuando una reclamación sea estimada (total o parcialmente), el **JAN** iniciará las acciones de seguimiento correspondientes, entre ellas:
 - a) Instruir al **OEC** correspondiente para aplicar medidas correctoras;
 - b) Iniciar procedimientos para suspender o revocar un certificado afectado comunicando este hecho al **OEC** emisor del certificado;
 - c) Adoptar otras actuaciones apropiadas conforme a los procedimientos aplicables.
22. Si la reclamación no estuviera fundamentada, no se adoptarán medidas adicionales más allá de la comunicación de la decisión al reclamante. En estos casos, la reclamación se considerará cerrada una vez emitida la decisión.
23. Todos los resultados de las reclamaciones se registrarán en el **SGA**. La **ANCC** no divulgará información individualizada sobre reclamaciones, para proteger la confidencialidad y los datos personales. Sin embargo, la **ANCC** podrá incluir información anonimizada o agregada en sus informes internos o en el cumplimiento de sus obligaciones de supervisión conforme al **[CSA]**.

6. DIAGRAMA DEL PROCESO

Figura 1— Flujo de trabajo de la gestión de reclamaciones



7. REFERENCIAS

ACCCB	Acreditación de organismos de certificación para el EUCC (https://certification.enisa.europa.eu/publications/accreditation-cbs-eucc_en)
ACCITSEF	Acreditación de los ITSEF para el EUCC (https://certification.enisa.europa.eu/publications/accreditation-itsefs-eucc_en)
AUTH	Autorización de organismos de certificación e ITSEF para el esquema EUCC (https://certification.enisa.europa.eu/publications/eucc-guidelines-authorisation-cabs_en)
CSA	Reglamento (UE) 2019/881 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 17 de abril de 2019, relativo a ENISA (Agencia de la Unión Europea para la Ciberseguridad) y a la certificación de la ciberseguridad de las tecnologías de la información y la comunicación, y por el que se deroga el Reglamento (UE) n.º 526/2013 (http://data.europa.eu/eli/reg/2019/881/oj)
CSA-E1	Reglamento (UE) 2025/37 del Parlamento Europeo y del Consejo de 19 de diciembre de 2024 por el que se modifica el Reglamento (UE) 2019/881 en lo que se refiere a los servicios de seguridad gestionados (http://data.europa.eu/eli/reg/2025/37/oj)
EUCC	Reglamento de Ejecución (UE) 2024/482 de la Comisión de 31 de enero de 2024 por el que se establecen disposiciones de aplicación del Reglamento (UE) 2019/881 del Parlamento Europeo y del Consejo en lo concerniente a la adopción del esquema europeo de certificación de la ciberseguridad basado en los criterios comunes (http://data.europa.eu/eli/reg_impl/2024/482/oj)
LPAC	Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (https://www.boe.es/eli/es/l/2015/10/01/39/con)
NOTIF	Reglamento de Ejecución (UE) 2024/3143 de la Comisión, de 18 de diciembre de 2024, por el que se establecen las circunstancias, los formatos y los procedimientos de notificación con arreglo al artículo 61, apartado 5, del Reglamento (UE) 2019/881 del Parlamento Europeo y del Consejo, relativo a ENISA (Agencia de la Unión Europea para la Ciberseguridad) y a la certificación de la ciberseguridad de las tecnologías de la información y la comunicación (http://data.europa.eu/eli/reg_impl/2024/3143/oj)
VULMD	Directrices sobre gestión y divulgación de vulnerabilidades (https://certification.enisa.europa.eu/publications/eucc-guidelines-vulnerability-management-and-disclosure-and-eccg-opinion_en)

8. ACRÓNIMOS

ANCC	Autoridad Nacional de Certificación de la Ciberseguridad
CCN	Centro Criptológico Nacional
CE	Comisión Europea
CSIRT	Equipos de Respuesta a Incidentes de Seguridad Informática
ENAC	Entidad Nacional de Acreditación
ENISA	Agencia de la Unión Europea para la Ciberseguridad
EUCC	Esquema europeo de certificación de la ciberseguridad basado en criterios comunes
GECC	Grupo Europeo de Certificación de la Ciberseguridad
ITSEF	Instalación de evaluación de la seguridad de las tecnologías de la información
JAN	Jefe de la unidad de la ANCC
OC	Organismo de Certificación
OEC	Organismo de Evaluación de la Conformidad
CSA	Reglamento sobre la Ciberseguridad
SED	Secretario de Estado Director del CCN
SGA	Sistema de Información de la Autoridad Nacional de Certificación de la Ciberseguridad
TA	Personal Técnico adscrito a la ANCC
TIC	Tecnologías de la Información y la Comunicación
UE	Unión Europea
WANCC	Sitio web de la Autoridad Nacional de Certificación de la Ciberseguridad