

PR06 CONTROL DE NO CONFORMIDADES, RECLAMACIONES Y APELACIONES

PR06.01 Tratamiento de Reclamaciones, Apelaciones y Denuncias



Estándar**Global**[®]



ESTANDAR GLOBAL DE CERTIFICACIÓN HALAL

CONTENIDO

CONTENIDO	1
HISTÓRICO DE REVISIONES	2
DIAGRAMA DEL PROCESO	3
REFERENCIAS.....	4
DEFINICIONES.....	4
DESARROLLO	4
1 GESTIÓN DE QUEJAS, RECLAMACIONES O DENUNCIAS.....	5
1.1 ENTRADA DE QUEJAS, RECLAMACIONES O DENUNCIAS	5
1.2 ANÁLISIS Y TRATAMIENTO DE QUEJAS.....	6
1.3 ANÁLISIS Y TRATAMIENTO DE RECLAMACIONES O DENUNCIAS.	6
1.4 IMPLANTACIÓN DE DECISIONES, ACCIONES Y CORRECCIONES.	7
1.5 CIERRE DEL PROCESO DE RECLAMACIÓN O DENUNCIA	7
2 APELACIONES.....	7
2.1 RECEPCIÓN DE LA APELACIÓN	8
2.2 PROCESO DE APELACIÓN.....	8

HISTÓRICO DE REVISIONES

Nº Rev. / Fecha	Naturaleza de la revisión	Realizado por
04/08/15 Rv01	Edición definitiva	José Luís Rodríguez Quiles
20/03/2016 Rv02	Rectificación consignación de registros. Sustitución denominación Sistema de Gestión de Calidad por Departamento de Gestión de la certificación.	Francisco José Luque Carrillo
20/04/2016 Rv03	Inclusión en referencias de los estándares GSO-2055 y 17065 y a las leyes islámicas	Francisco José Luque Carrillo
30/12/2017 Rv04	Simplificación del procedimiento e inclusión del tratamiento de denuncias	Francisco José Luque Carrillo
30/06/2020 Rv05	Adaptación del proceso e inclusión del diagrama de proceso	Francisco José Luque Carrillo
03/04/2023 Rv06	Revisión de ediciones de las normas GSO Y SMIIC	Francisco José Luque Carrillo
30/05/2023 Rv07	División del registro para reclamaciones, apelaciones y denuncias en dos, uno para reclamaciones y apelaciones y otro para denuncias. Inclusión de cómo se codifican las solicitudes a estudio	Francisco José Luque Carrillo
19/12/2023	Cambio en el plazo máximo para resolver una reclamación o apelación	Francisco José Luque Carrillo

Fecha de entrada en vigor: 30 de mayo de 2023

 Realizado:
Francisco José Luque Carrillo

Fecha: 30 de mayo de 2023

 Revisado:
Muhammad Escudero Uribe

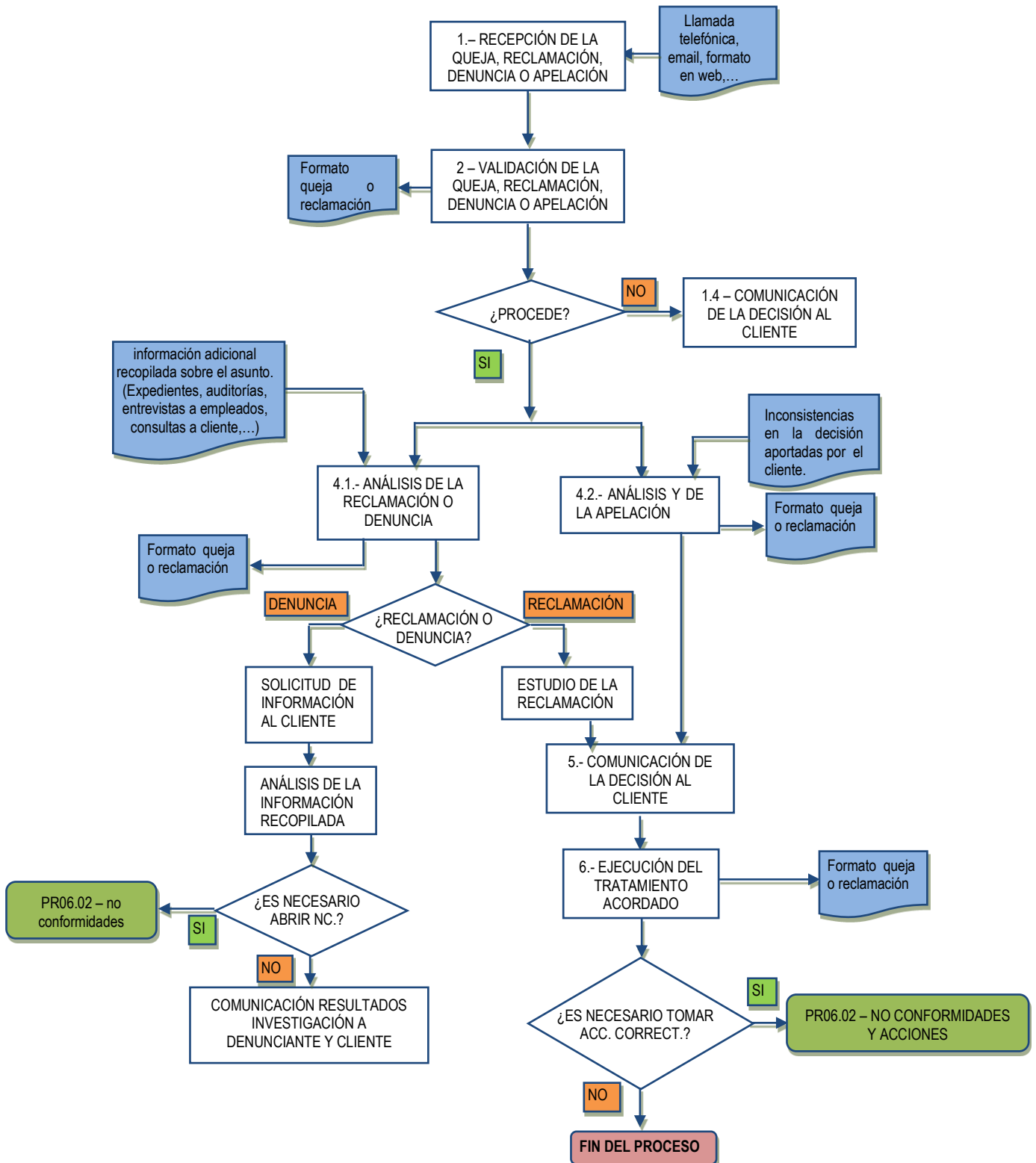
Fecha: 30 de mayo de 2023

 Aprobado:
Moustapha Hassane Taawaki

Fecha: 30 de mayo de 2023

El presente documento ha sido realizado y aprobado por las personas que firman este documento. Su distribución y control están sujetos a las normas establecidas en el propio Sistema de Gestión

DIAGRAMA DEL PROCESO



REFERENCIAS

Este documento se ha elaborado según las directrices de las referencias normativas:

- ISO 9001:2008. Requisitos Sistemas. Calidad. Apartado 8.2.1 Medición de la Satisfacción del Cliente
- UNE-EN ISO/IEC 17065:2012 Evaluación de la conformidad. Requisitos para organismos de certificación de productos, procesos y servicios.
- GSO 2055-2:2055 Halal Products – Part 2: General Requirements for Halal Certification Bodies
- OIC/SMIIC 2:2019 .Conformity Assessment – Requirements for Bodies Providing Halal Certification
- Reglamento de Uso de la Marca de Garantía Halal de Junta Islámica
- Normativa islámica recogida en el Corán, en las tradiciones del Profeta Muhammad (la paz sea con él) y las enseñanzas de los juristas islámicos.
- Diagrama de proceso DP PR06.01 Tratamiento de Reclamaciones.

DEFINICIONES

QUEJA: Notificación de disconformidad, manifestada por un cliente o tercera parte interesada que no espera respuesta o acción por parte de EGCH.

RECLAMACIÓN: Notificación de disconformidad manifestada por escrito, contra EGCH, por un cliente o tercera parte que solicita subsanación.

DENUNCIA: Interposición o manifestación ante EGCH, S.L. de una supuesta mala práctica por parte de una empresa certificada por EGCH, S.L. en relación a las obligaciones de la empresa respecto al estatus Halal del producto/servicio certificado, los requisitos de certificación, de mantenimiento de la misma y/o el correcto uso de la Marca de Garantía Halal de Junta Islámica o cualquier otra norma en la que la empresa denunciada se encuentre certificada por EGCH, S.L.

APELACIÓN: Recurso presentado por una tercera parte afectada por una decisión relativa a la certificación.

RESOLUCIÓN: Decreto o fallo que emite EGCH como última respuesta e irrevocable en primera instancia sobre una queja interpuesta ante este, en el que se detallan los hechos y evidencias analizadas que lo fundamentan

NO CONFORMIDAD: incumplimiento de un requisito, el cual puede ser detectado, entre otros medios, a partir de una reclamación/denuncia.

DESARROLLO

El presente procedimiento tiene por objeto definir el proceso a seguir con las quejas, reclamaciones o apelaciones de los clientes, así como las denuncias de los usuarios sobre posibles incumplimientos de los servicios/productos certificados por EGCH, con el fin de atender debidamente las quejas de los clientes, los usuarios de los servicios no conformes y evitar su repetición, así como en la vigilancia del correcto uso de la/s certificación/es otorgadas por EGCH en el ámbito Halal.

1 GESTIÓN DE QUEJAS, RECLAMACIONES O DENUNCIAS

1.1 ENTRADA DE QUEJAS, RECLAMACIONES O DENUNCIAS

EGCH pone a disposición de los clientes o terceras partes las siguientes vías de comunicación de una queja, reclamación o denuncia:

- **Página Web:** mediante el formulario existente en el menú **Certificación** bajo el título **DOCUMENTOS PÚBLICOS**
 - “Registro de Reclamaciones/Apelaciones”
 - “Registro de denuncias”
- **Email:** atencióncliente@institutohalal.com o info@institutohalal.com
- **Whatsapp:** **+34 625243786**
- **Correo postal a la dirección:** C/ Claudio Marcelo nº 17, 14002 – Córdoba
- **Teléfono al número:** (+34) 957 63 40 71

Cualquier empleado de **EGCH**, que detecte una situación de disconformidad o un posible caso de incumplimiento de requisitos de la certificación por parte de algún cliente, comunicará la existencia de un procedimiento interno para el tratamiento de reclamaciones y denuncias y ofrecerá los formatos “**PR06.01 REG01 Hoja de Reclamaciones o Apelaciones**” o “**PR06.01 REG04 Hoja de Denuncia**” según se corresponda con una reclamación/apelación o denuncia y solicitará al reclamante que los cumplimente y envíe por e-mail, fax o carta, para documentar su queja o denuncia. Si el personal de **EGCH** juzga que existe un riesgo comercial, técnico o de mejorar el servicio prestado, lo transmitirá al Director de su Departamento inmediatamente, quien valorará si procede realizar alguna actuación.

Si el reclamante o denunciante decide no evidenciar la reclamación o denuncia mediante los formatos oficiales, el personal de **EGCH** que haya detectado la reclamación/denuncia tiene la potestad de dejar constancia de la misma en el formato “**PR06.01 REG01 Hoja de Reclamaciones o Apelaciones**” o “**PR06.01 REG04 Hoja de Denuncia**” entregándolo al **Director de Calidad** para su análisis y tratamiento.

Para todas las reclamaciones o denuncias que sean comunicadas por escrito mediante el los formatos correspondientes, el **Responsable de Calidad** otorgará un número de expediente formado de la siguiente forma X-YYYY.MM.DD-AAAA, donde:

X, se corresponde con el tipo de solicitud

- R = Reclamación o Queja

- A = Apelación
- D = Denuncia

YYYY.MM.DD, es la fecha formadas por el año el mes y el día en ese orden y separados por puntos

AAAA, es el número de licencia del cliente involucrado

Y anotará la incidencia en el listado en Excel identificado como “**PR06.01 REG03 - Registro de reclamaciones/denuncias**” donde quedará constancia del número de expediente, la fecha de recepción/identificación y el responsable del tratamiento de la reclamación, apelación o denuncia.

Todo el tratamiento de la reclamación o denuncia estará sujeto a los requisitos de confidencialidad que rigen todas las actuaciones de **EGCH**, tanto en lo relativo al reclamante como al objeto de la queja.

1.2 ANÁLISIS Y TRATAMIENTO DE QUEJAS.

Las quejas serán comunicadas al **Director de Calidad**, quien las anotará para su valoración como posibles desviaciones a tratar o como mejoras del proceso de certificación.

Anualmente en el Informe para la Revisión por la Dirección, se incluirán estas quejas, las cuales junto con las detectadas en los cuestionarios de satisfacción recibidos serán tratadas en el apartado de evaluación de la satisfacción del cliente.

1.3 ANÁLISIS Y TRATAMIENTO DE RECLAMACIONES O DENUNCIAS.

Una vez recibida una reclamación o denuncia, el Director del departamento al que compete la queja determina si ha estado involucrado en el proceso cuya decisión se está apelando:

- Si es así, debe nombrar a una tercera persona independiente
- Si no ha estado implicado, él puede desarrollar la investigación

El **Director del Departamento** que reciba la reclamación/denuncia, después de recibir el formato, enviará, en el menor plazo posible desde la recepción de la reclamación, una comunicación inicial al remitente de la reclamación como acuse de recibo y para informarle sobre el comienzo de la investigación. El responsable del tratamiento procederá a realizar un análisis de la causa de esta queja y decidirá si la reclamación tiene suficientes razones para ser tratada o es desestimada. En caso de que la reclamación/denuncia se considere justificada el responsable del tratamiento procederá a analizar el caso, para lo que utilizará todos los medios disponibles (correos electrónicos, llamadas telefónicas, consulta del expediente de la/s empresa/s, programación de supervisiones o auditorías extraordinarias...) con el fin de analizar los motivos de la denuncia/reclamación y decidir las acciones a tomar. El responsable de su tratamiento deberá documentar las circunstancias que han provocado la reclamación e investigar las posibles causas, para que el Director de su departamento decida las acciones que se toman para responder a la reclamación.

No transcurrirán más de 3 meses desde la recepción de la reclamación hasta su completa resolución, salvo que se acuerde otro plazo con el afectado, si bien se entiende que este plazo puede verse afectado por la rapidez de respuesta del cliente y otros terceros

1.4 IMPLANTACIÓN DE DECISIONES, ACCIONES Y CORRECCIONES.

Tras la determinación de las acciones a tomar puede surgir como conclusión:

1. **Reclamaciones:** que, por su naturaleza, se convierta en una no conformidad del sistema de Calidad de EGCH (NC) emitiendo el formato **PR06.02 REG01 Registro No conformidades** y haciéndoselo llegar al **Director de Calidad**, dando inicio al procedimiento **PR06.02 Tratamiento de No Conformidades**.
2. **Denuncias:** la emisión de una **NC** al cliente, lo que a su vez podría dar lugar a sanciones dependiendo de la naturaleza del incumplimiento (suspensión temporal hasta la resolución del incumplimiento, baja definitiva u otras sanciones según lo recogido en el RMGHJI)

En los casos en que la acción a tomar para dar respuesta a la denuncia/reclamación no implique la apertura de una NC, la decisión de las acciones a realizar, así como su control y seguimiento de la implantación y su eficacia, se realizará en el mismo formato **PR06.01-REG02 Registro Tratamiento Reclamaciones o Denuncias**.

1.5 CIERRE DEL PROCESO DE RECLAMACIÓN O DENUNCIA

El/la **Responsable de Atención al Cliente** comunicará al **Responsable de Calidad** la terminación del proceso de la queja o reclamación, comunicando el nivel de alcance de los objetivos marcados en el **PR06.1 REG02 Tratamiento de la Reclamación**, siendo el **Responsable de Calidad**, el que evalúe su cierre.

Si no fuera conforme por el **Responsable de Calidad**, volvería a tomar las acciones correctivas pertinentes.

Aunque la queja o reclamación, tras la valoración con **Dirección**, fuera considerada como una **NC** se informará también al reclamante la decisión tomada.

2 APELACIONES

Tienen derecho a presentar un recurso de apelación:

- Una tercera parte afectada por una decisión relativa a la certificación, tomada por EGCH como:
 - No aceptar una solicitud de certificación
 - Negarse a recomendar la certificación
 - Suspensión, retirada o cancelación de un certificado de aprobación.
 - No aceptar el campo de actividad propuesto en la solicitud de certificación.
 - No aceptar un informe de no-conformidad.
- O sobre una decisión tomada por EGCH como:
 - Sobre la validez de una reclamación a EGCH
 - Sobre una decisión tras una denuncia sobre una organización certificada por EGCH

- O sobre otras situaciones semejantes.

El procedimiento no pretende limitar ni disminuir los derechos que otorgan las Leyes al apelante.

2.1 RECEPCIÓN DE LA APELACIÓN

Quien desee apelar una decisión de EGCH, lo hará por escrito e irá acompañado y soportado por todas las evidencias escritas disponibles, relativas a las razones por las que apela la decisión relativa a la certificación. Para ello se facilitará al cliente el formato **PR06.01 REG01 Hoja de Reclamaciones o apelaciones** donde deberá indicar la opción APELACIÓN

Toda apelación es registrada por el Responsable de Calidad, y lo informa a Dirección

El Responsable de Calidad acusa recibo de la apelación y contacta con el recurrente, informándole de que se inicia el proceso de tratamiento de la apelación y los tiempos y plazos en los que se estima se resolverá la apelación presentada.

2.2 PROCESO DE APELACIÓN

Una vez recibida la apelación, el **Director de Calidad** determina si ha estado involucrado en el proceso cuya decisión se está apelando:

- Si es así, debe nombrar a una tercera persona independiente
- Si no ha estado implicado, él puede desarrollar la investigación

Los pasos siguientes son:

1. Investigar las razones expuestas en la apelación y revisar los archivos asociados (revisión de la oferta/ contrato, informes de auditoría, detalles de la decisión de certificación) Durante este proceso tanto el apelante como el representante de EGCH podrán solicitar aclaraciones a las evidencias documentales aportadas o consideraciones que se harán llegar al apelante para su contestación.
2. El Director de Calidad preparará un informe en el que se dejará constancia del resultado las investigaciones y de las aclaraciones a las evidencias aportadas.
3. El informe y el expediente se enviarán tanto al apelante como al Comité de Certificación para la toma de decisiones, lo cual será comunicado al apelante.
4. El Comité de Apelación revisa el caso y toma la decisión en base al informe de apelación enviado por el Director de Calidad.
5. El resultado de la decisión del Comité de Apelación es comunicado al apelante. Sólo en circunstancias excepcionales podrá retrasar su decisión. La decisión habrá de ser unánime, y es inapelable.

El Comité de Apelación podrá recabar la ayuda de especialistas, llegado el caso. Tales especialistas serán independientes del recurrente y de EGCH.

Cuando, como consecuencia del recurso presentado, EGCH considera que existe una desviación en el Sistema de Gestión que justifica una acción correctora, actuará según se establece en el procedimiento correspondiente.

Plazos

Se dispone de un plazo máximo de 4 semanas para elevar al Comité de Apelación una apelación, desde la fecha de recepción del escrito. El Comité de Apelación toma la decisión en las dos semanas siguientes a la recepción del expediente de la apelación.

Nota: en aquellos casos en que el apelante notifique que el motivo de su apelación se encuentre motivado por una falta de imparcialidad por parte de EGCH, S.L. se procederá a gestionar tal apelación a través del Comité de Imparcialidad por los mecanismos indicados en el PR09.01 Comité de Imparcialidad.