



## PG 8 Procedimiento General

### Tratamiento de Quejas y Apelaciones

Revisión 4  
Mayo 2018

<p>Realizado y Revisado: Responsable de Calidad</p>  <p>Maite Irigoyen Iribarren Fecha: 20 de abril de 2018</p>	<p>Aprobado: Directora de INTIA Certificación:</p>  <p>Chelo Dolado Bonilla Fecha: 21 de mayo de 2018</p>
--	--

## ÍNDICE:

1. OBJETO .....	3
2. ALCANCE .....	3
3. REFERENCIAS y FORMATOS APLICABLES .....	3
4. DESCRIPCION .....	3
4.1 Quejas .....	4
4.2 Apelaciones .....	5
5. RESPONSABILIDADES .....	6
6. REGISTROS .....	6

## 1 OBJETO

El objeto del presente procedimiento es definir la sistemática utilizada por INTIA Certificación para el tratamiento de las quejas y apelaciones que pudieran surgir como consecuencia de las actividades de certificación que le son propias.

## 2 ALCANCE

Lo previsto en este documento será de aplicación a todas las quejas y apelaciones recibidas en INTIA Certificación con relación a las actividades de certificación de producto que realiza.

## 3 REFERENCIAS y FORMATOS APLICABLES

- Manual de calidad de INTIA Certificación, 6.12.
- PG 7 Tratamiento de No Conformidades, Acciones **Correctivas** y Preventivas.

Formatos: G-0801 Hoja de Reclamaciones (Quejas)

## 4 DESCRIPCION

INTIA Certificación considera las posibles quejas y apelaciones a su actuación como circunstancias, que aún siendo indeseables, permiten poner a prueba, y en su caso, modificar el Sistema de Gestión implantado.

El sistema de gestión de registros implantado será la base para aclarar y/o resolver cualquier tipo de reclamación presentada, tomando las acciones que convengan para su resolución.

Las quejas y apelaciones se presentarán mediante escrito que contendrá, al menos:

- el nombre o razón social y dirección del reclamante,
- el acto que se reclama o recurre y la razón de la misma,
- en su caso, documentación que justifique la misma,
- el lugar, fecha y firma del reclamante.

La presentación de una apelación **no suspende** el acto recurrido.

Las quejas y apelaciones recibidas no podrán ser investigadas por una persona que haya estado vinculada con el operador o entidad relacionada con él, en los últimos dos años en los términos que define la norma ISO/IEC 17065, apartado 7.13.6.

#### 4.1 Quejas (o reclamaciones).

##### Recepción y tramitación:

- a) Si la queja **NO está relacionada** con las actividades de evaluación o certificación de un esquema en concreto, corresponderá al Responsable de Calidad su recepción y tramitación.
- b) Si la queja **está relacionada** con la de certificación de un producto en concreto, corresponderá al Director de Certificación/Comité de Certificación su recepción y tramitación.

Se cumplimentará la 'Hoja de Reclamación (Quejas)' correspondiente (formato G-0801) que se identificará de la siguiente manera: R-XX-yy/zz, dónde:

R: reclamación

XX: identifica al producto o ámbito de la reclamación, siendo:

- INTIA: reclamaciones al sistema de gestión de la calidad de INTIA Certificación,
- CN: Cordero de Navarra,
- AT: Alcachofa de Tudela,
- etc.

yy: dos últimas cifras del año en curso,

zz: número correlativo dentro del año.

El responsable indicado en los apartados a) y b), según corresponda, **notificará un acuse de recibo** de la misma y evaluará la reclamación mediante alguna de las siguientes actividades:

- Revisión de los registros relacionados con la actividad objeto de reclamación.
- Consulta con el personal o entidad relacionada (operador certificado, laboratorio contratado, etc....).

y determinará si la misma es procedente o no, llevando a cabo las siguientes actuaciones:

- Rechazar la reclamación, si la considera como no justificada.
- Si procede, se abrirá una No conformidad, dándole a partir de ese momento el tratamiento descrito en el PG 7 'Tratamiento de No Conformidades, acciones correctivas y preventivas.'
- Comunicar al operador implicado la decisión adoptada.

De todas las reclamaciones recibidas, aceptadas o no, se informará al Responsable de Calidad y al Comité de Consultivo.

Siempre que sea posible, se notificará al reclamante el resultado de la evaluación y la finalización del proceso de reclamación.

Esta comunicación se realizará en el plazo de **un mes:**

- desde su recepción si se considera no justificada, o bien,
- desde que se haya concluido la investigación y seguimiento de la misma.

## 4.2 Apelaciones (o recursos).

Contra las decisiones de denegación de certificación o ampliación, suspensión temporal o retirada de la certificación de un producto determinado, el operador podrá presentar apelación ante el Director-Gerente de INTIA.

Las apelaciones se presentarán mediante escrito en el que formulará las alegaciones y aportará las pruebas que considere oportunas.

Una vez recibida la apelación el Director de Certificación/Comité de Certificación realizará las siguientes actividades:

- 1- Notificará un acuse de recibo de la misma, (excepto que se presente por el propio operador en las oficinas de INTIA y se le proporcione a dicho operador copia con el registro de entrada de INTIA Certificación).
- 2- Cotejará la información remitida por el recurrente con la información que conste en INTIA Certificación, en su expediente de certificación.
- 3- En caso necesario, se entrevistará con el inspector/auditor que detectó la No conformidad.
- 4- Recabará cualquier otra información que considere relevante para tomar un decisión, incluida la realización de actividades de evaluación complementarios si lo considera necesario.
- 5- Ofrecerá al recurrente la posibilidad de añadir cuanta información considere relevante.
- 6- Informará, en su caso, al Director de INTIA Certificación.
- 7- El Director de INTIA Certificación emitirá un informe motivado y no vinculante sobre la procedencia o no de la apelación para el Director-Gerente de INTIA.

El Director-Gerente de INTIA:

- 1- Dará, si lo solicita, audiencia al operador.
  - 2- Evaluará objetiva e imparcialmente la apelación presentada en base a la documentación presentada por el Director de INTIA Certificación y por el recurrente.
  - 3 Comunicará la decisión tomada al recurrente y al Director de INTIA Certificación /Director de Certificación, informando que **su decisión finaliza el proceso de apelación.**
- Plazo de presentación de Apelaciones: **un mes** desde la notificación de INTIA Certificación al operador.
- Plazo de resolución (notificación de la decisión adoptada ante las apelaciones): **un mes** desde su recepción/presentación en INTIA Certificación.

El Responsable de Calidad informará al Comité Consultivo de todas las apelaciones gestionadas.

## 5 RESPONSABILIDADES

- Directores de Certificación/Comité de Certificación: son responsables de la gestión y tratamiento inicial de las **quejas** del producto que esté bajo su responsabilidad.
- Director de INTIA Certificación: es responsable de la **evaluación y emisión de informe motivado** de las apelaciones recibidas.
- **Director-Gerente** de INTIA: es responsable de resolver en **última instancia** las apelaciones presentadas.
- Responsable de Calidad: es responsable de
  - la gestión y tratamiento de las quejas relativas al sistema de gestión de INTIA Certificación.
  - que se informe de todas quejas y apelaciones al Comité Consultivo.

## 6 REGISTROS

El Responsable de Calidad deberá mantener un registro de:

- las quejas y apelaciones recibidas,
- las decisiones adoptadas,
- las comunicaciones a los interesados,