

	PROCEDIMIENTO	Código: PC.07
		Revisión 01
	<b>QUEJAS, RECLAMOS Y APELACIONES</b>	Enero 2019
		Página 1 de 5

## 1. OBJETO

Definir la metodología a utilizar por el Comité de Quejas y Apelaciones para resolver instancias de quejas, reclamos y apelaciones.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento aplica al tratamiento y resolución de todas las apelaciones, quejas y reclamos recibidos por la Certificadora CIRA-HALAL.

En cuanto a las quejas y reclamos, se tomarán en cuenta a aquellos que refieran tanto a las actividades de certificación de la Certificadora CIRA-HALAL, como los que provengan de usuarios o consumidores de Clientes certificados.

## 3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Se toman como referencia los términos y definiciones de las siguientes normas:

-  ISO 9000
-  ISO/IEC 17000

## 4. PROCEDIMIENTO

### 4.1 APELACIONES

#### 4.1.1 Recepción de las apelaciones

Cuando el Cliente cuestione la decisión de la Certificadora CIRA-HALAL, respecto al otorgamiento, modificación o denegatoria de su certificación, podrá apelar ante el Comité de Quejas y Apelaciones, dentro de los 05 (cinco) días siguientes de recibida la notificación objeto de la apelación.

El Cliente puede iniciar el proceso de apelación mediante mail, o carta, que será respondido en un plazo no mayor a los 02 (dos) días hábiles por parte de la secretaría de la Certificadora CIRA-HALAL. De esta manera se formaliza el acuse de recibo.

La secretaría de la Certificadora CIRA-HALAL solicitará al Cliente la siguiente información (en el caso en que no se proporcione en su totalidad en el primer contacto):

- 1) Nombre y firma del representante legal por parte del Cliente
- 2) Los argumentos en los que base su apelación y que a su juicio le causen agravio
- 3) Las pruebas que ofrezca, que tengan relación inmediata y directa con la decisión que se apela

Se le avisa al Cliente que tiene un máximo de 05 (cinco) días hábiles para completar la información faltante, caso contrario se dará por desestimada la apelación.

#### 4.1.2 Evaluación e investigación de las apelaciones

- a) El Comité de Quejas y Apelaciones revisa y analiza el legajo de la apelación con toda la información reunida que le sea remitida por la secretaría de la Certificadora CIRA-HALAL (legajo de certificación), más la información aportada por el Cliente (validación de toda la información).
- b) En aquellos casos en los que el Comité resuelva que, para tomar una decisión definitiva, es necesaria la realización de una evaluación in situ, informa a la Alta Dirección; quien a su vez notificará al Cliente de esta decisión.
- c) El Cliente puede rechazar la evaluación in situ solicitada por el Comité, fundamentando su decisión.

	PROCEDIMIENTO	Código: PC.07
		Revisión 01
	<b>QUEJAS, RECLAMOS Y APELACIONES</b>	Enero 2019
		Página 2 de 5

d) Este fundamento será revisado por el Comité de Imparcialidad, el cual emitirá recomendación a fin de tomar la decisión final sobre la procedencia o no de la objeción del Cliente a la evaluación en sitio solicitada por el Comité de Quejas y Apelaciones, en cuyo caso la apelación deberá resolverse con la documentación y resultados existentes en el legajo.

e) Los costos por la evaluación in situ serán asumidos por el Cliente, con cargo a ser reembolsado en caso la apelación resultara a favor del Cliente.

f) El Comité de Quejas y Apelaciones, sólo podrá rechazar las pruebas propuestas por el apelante cuando no tengan relación con la apelación, o bien no aporten al análisis que se realiza.

g) El Comité de Quejas y Apelaciones elaborará un acta de la apelación con la decisión adoptada.

#### 4.1.3 Toma de decisiones

a) Las decisiones pueden ser:

- Confirmar la decisión tomada por la Certificadora CIRA-HALAL.
- Revocar la decisión de la Certificadora CIRA-HALAL apelada, en cuyo caso podrá modificar esta decisión o dictar u ordenar la expedición de una nueva que la sustituya.

b) Todas las decisiones tomadas se toman en cuenta habiendo analizado previamente antecedentes de otras apelaciones iguales o similares.

#### 4.1.4 Comunicación con el apelante

a) Durante el todo el proceso de análisis e investigación de la apelación y la toma de decisiones, y con una frecuencia adecuada, se mantendrá informado al apelante sobre el estado del caso. La comunicación se mantendrá vía mail, a menos de que la gravedad del caso requiera de comunicaciones formales como ser cartas documento u otro tipo de instancias legales.

b) Al final del proceso, una vez el mismo haya concluido en la etapa de toma de decisiones, se informará al Cliente sobre las resoluciones tomadas por el Comité.

El resultado se informa enviando al apelante, vía mail, el formulario completo APELACIONES (PC07-FR01), en formato no modificable (PDF). Una copia de este registro completo se resguarda en el legajo de la certificación cuestionada.

#### 4.1.5 Seguimiento de las acciones resultantes de la toma de decisiones

De la toma de decisiones del Comité de Quejas y Apelaciones pueden surgir acciones (correcciones, correctivas, oportunidades de mejora, identificación de riesgos), que impactan tanto el Cliente apelante, como al SG interno de la Certificadora CIRA-HALAL.

a) Acciones definidas con impacto en el Cliente apelante: el seguimiento de las mismas las realiza el Comité de Quejas y Apelaciones, guardando registro de este seguimiento en un ACTA DE REUNIÓN DE COMITÉ DE QUEJAS Y APELACIONES (IT10-FR01).

b) Acciones definidas con impacto en el sistema de gestión interno de la Certificadora CIRA-HALAL: la solicitud de la implementación de estas acciones de deriva al Responsable del Sistema de Gestión Interno de la Certificadora CIRA-HALAL, quien las gestiona de acuerdo al TRATAMIENTO DE HALLAZGOS INTERNOS (IT.04).

	PROCEDIMIENTO	<b>Código: PC.07</b>
		Revisión 01
	<b>QUEJAS, RECLAMOS Y APELACIONES</b>	Enero 2019
		Página 3 de 5

## 4.2 QUEJAS Y RECLAMOS

### 4.1.1 Recepción de las quejas y reclamos

a) Cualquier Cliente de la Certificadora CIRA-HALAL o usuario/consumidor de productos HALAL certificados por esta, pueden expresar el grado de satisfacción, por medio de una queja, reclamo, sugerencia o manifestación que consideren oportuno.

Toda manifestación de este tipo puede ser recepcionada desde la Certificadora CIRA-HALAL por medio de correo electrónico, carta, u otros medios.

El Cliente/Usuario/Consumidor recibirá una confirmación a su presentación en un plazo no mayor a los 02 (dos) días hábiles por parte de la secretaría de la Certificadora CIRA-HALAL. De esta manera se formaliza el acuse de recibo.

La secretaría de la Certificadora CIRA-HALAL completa el formulario de QUEJAS – RECLAMOS – SUGERENCIAS (PC07-FR02), solicitando al iniciador de la queja/reclamo/sugerencia, toda información faltante.

Pasados los 10 (diez) días hábiles de la solicitud de información faltante, y sin haber obtenido respuesta alguna, se deja registro de la queja/reclamo/sugerencia, pero solo como información a disposición del Comité de Quejas y Apelaciones. Sin la información completa, la Certificadora CIRA-HALAL no da curso al proceso completo de resolución de este tipo de instancias.

La falta de respuesta del iniciador de la queja/reclamo/sugerencia, se registra en el formulario QUEJAS – RECLAMOS – SUGERENCIAS (PC07-FR02), dándole cierre al mismo.

b) Una vez recepcionada la queja/reclamo/sugerencia se realiza la siguiente separación:

- asociadas a las actividades de certificación
- realizadas por usuarios o consumidores de productos/servicios certificados por la Certificadora CIRA-HALAL.

c) Quejas, reclamos, sugerencias que involucran a Clientes certificados por la Certificadora CIRA-HALAL: se pone en conocimiento al Cliente involucrado inmediatamente luego de recibir la comunicación del usuario/consumidor.

### 4.1.2 Evaluación e investigación de las quejas, reclamos, sugerencias

a) El Comité de Quejas y Apelaciones revisa y analiza toda la información aportada por el iniciador de la queja/reclamo/sugerencia más la información disponible en el legajo de certificación del Cliente involucrado (validación de toda la información).

b) Evaluación inicial del evento

La evaluación inicial tiene como objetivo identificar acciones inmediatas y poder clasificar el evento en cuanto a su severidad, complejidad, impacto y repetitividad.

c) Investigación del evento

Los eventos se investigan en todas sus circunstancias, para ello el Comité de Quejas y Apelaciones, le dará respuesta a todas las incógnitas del porque se origino la queja. Para ello se entrevista con todas las personas involucradas en el mismo y de esta forma poder tener más claro lo que realmente sucedió.

d) Todas las conclusiones sobre lo analizado e investigado se registran en el ACTA DE REUNION DEL COMITÉ DE QUEJAS Y APELACIONES (IT10-FR01).

	PROCEDIMIENTO	Código: PC.07
		Revisión 01
	<b>QUEJAS, RECLAMOS Y APELACIONES</b>	Enero 2019
		Página 4 de 5

#### 4.1.3 Toma de decisiones

##### a) Rechazo de la queja/reclamo/sugerencia

Se presenta en los casos en donde no existan argumentos ni evidencias suficientes para dar entrada al proceso de gestión de quejas/reclamos/sugerencias, en este sentido se informa al iniciador del evento las razones por las cuales se rechazó su presentación a través de un correo electrónico. En los casos donde el iniciador del evento no acepta el rechazo de su presentación se convocará al Comité de Imparcialidad para que emita su opinión al respecto, la cual es inapelable e irrevocable.

##### c) Aceptación de la queja/reclamo/sugerencia:

El Comité de Quejas y Apelaciones es el responsable de definir todas las acciones correctivas, correcciones, oportunidades de mejora o evaluación de riesgos para resolver el evento en cuestión. Las decisiones que resuelvan el evento se toman, revisan y aprueban por personas que no estén involucradas con las actividades de certificación.

De ser necesario se convoca expertos técnicos para una intervención independiente e imparcial, diferente del personal que llevo a cabo el proceso o servicio de certificación o bien que esté vinculado con el evento en cuestión, de tal manera que haya total transparencia e imparcialidad en la gestión.

d) Si del resultado de la investigación del evento surge (en los casos donde la queja o reclamo proviene de un usuario o consumidor) que la queja/reclamo es justificado, se exige al titular del certificado que compense los daños causados en virtud de las disposiciones pertinentes del contrato.

e) El registro de todas las acciones definidas se realiza en un ACTA DE REUNION DEL COMITÉ DE QUEJAS Y APELACIONES (IT10-FR01), extractando lo necesario para comunicar al Cliente en el QUEJAS – RECLAMOS – SUGERENCIAS (PC07-FR02).

#### 4.1.4 Comunicación con el iniciador del evento

a) Durante el todo el proceso de análisis e investigación de los eventos y la toma de decisiones, y con una frecuencia adecuada, se mantendrá informado al iniciador de la solicitud sobre el estado del caso. La comunicación se mantendrá vía mail, a menos de que la gravedad del caso requiera de comunicaciones formales como ser cartas documento u otro tipo de instancias legales.

b) Al final del proceso, una vez el mismo haya concluido en la etapa de toma de decisiones, se informará al Cliente sobre las resoluciones tomadas por el Comité.

El resultado se informa enviando al apelante, vía mail, el formulario completo QUEJAS – RECLAMOS – SUGERENCIAS (PC07-FR02), en formato no modificable (PDF). Una copia de este registro completo se resguarda en el legajo de la certificación cuestionada.

c) Cuando la queja/reclamo/sugerencia involucre un Cliente certificado por la Certificadora CIRA-HALAL, se definirá con este la necesidad, obligatoriedad, conveniencia y/u oportunidad de hacer público el evento y la información a comunicar.

#### 4.1.5 Seguimiento de las acciones resultantes de la toma de decisiones

De la toma de decisiones del Comité de Quejas y Apelaciones pueden surgir acciones (correcciones, correctivas, oportunidades de mejora, identificación de riesgos), que impactan tanto el iniciador del evento, como al SG interno de la Certificadora CIRA-HALAL.

a) Acciones definidas con impacto en el iniciador del evento: el seguimiento de las mismas las realiza el Comité de Quejas y Apelaciones, guardando registro de este seguimiento en un ACTA DE REUNION DEL COMITÉ DE QUEJAS Y APELACIONES (IT10-FR01).

b) Acciones definidas con impacto en el sistema de gestión interno de la Certificadora CIRA-HALAL: la solicitud de la implementación de estas acciones de deriva al Responsable del Sistema de Gestión Interno de la Certificadora CIRA-HALAL, quien las gestiona de acuerdo al TRATAMIENTO DE HALLAZGOS INTERNOS (IT.04).

	PROCEDIMIENTO		<b>Código: PC.07</b>
			Revisión 01
	<b>QUEJAS, RECLAMOS Y APELACIONES</b>		Enero 2019
			Página 5 de 5

#### 4.1.6 Cierre de los eventos

Una vez tomadas las decisiones e implementadas las acciones definidas, se solicita al iniciador del evento vía correo electrónico que indique se conformidad con el proceso de resolución de la queja/reclamo/sugerencia.

En el caso de no recibir respuesta alguna por parte del iniciador del evento, dentro de los 10 días hábiles de realizada la comunicación, el evento se considera CERRADO.

## 6. REGISTROS RELACIONADOS

Código	Título	Responsable de completar	Orden	Soporte	Archivo			Disposición
					Responsable de archivar	Tiempo (años)	Lugar	
IT10.FR01	Acta de reunión de Comité de Quejas y Apelaciones	Secretario	Cronológico	Papel	Secretario	10 años	Secretaría	Dstrucción
PC07.FR01	Apelaciones	Secretario	Cronológico	Papel/Digital	Secretario	10 años	Legajo del apelante	Dstrucción
S/C	Mails de comunicación con el Cliente/Apelante/ Usuario	Secretario	Cronológico	Digital	Secretario	10 años	Servidor	-----
PC07-FR02	Quejas – Reclamos - Sugerencias	Secretario	Cronológico	Papel/Digital	Secretario	10 años	Legajo del apelante	Dstrucción

## 7. CONTROL DE CAMBIOS

01	Enero 2019	Emisión
Versión	Fecha	Descripción del cambio
Emitido/Revisado por:		Aprobado por: