

<b>CERTICARNES</b>	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	CERTICARNES-PRO-007
		Revisión N°: 3
		Página 1 de 4
		Fecha de emisión: 08-01-2015

## **PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE RECLAMACIONES, APELACIONES Y LITIGIOS**

### **1. OBJETIVO**

El presente procedimiento tiene por objetivo establecer y describir la sistemática que establece CERTICARNES para el manejo de reclamaciones, apelaciones y litigios que puedan establecer clientes directos, usuarios de los servicios de certificación o terceros en relación a las certificaciones concedidas.

### **2. ALCANCE**

El procedimiento se aplica a todas las empresas u organizaciones que reciben los servicios de certificación de CERTICARNES o terceros usuarios indirectos de los servicios de certificación.

Las organizaciones proveedoras de productos certificados por CERTICARNES deben mantener registros de todos las reclamaciones efectuados por sus clientes, estando los mismos disponibles cuando la entidad certificadora los requiera.

### **3. RECLAMACIONES**

#### 3.1 Tipos de reclamaciones

- Reclamaciones relativas a los servicios de certificación de CERTICARNES, efectuados por las organizaciones con las cuales CERTICARNES posee una relación contractual de servicios de certificación (clientes).
- Reclamaciones relativas a las organizaciones con productos certificados.
- Reclamaciones relativas a los productos certificados por CERTICARNES efectuadas por terceros sin relación contractual con CERTICARNES.

3.2 Las reclamaciones son recibidas por cualquier vía (oral, escrita, fax, correo electrónico, telefónica, etc.) y es necesario solicitar la identificación de la persona y organización que ha efectuado las mismas, para comenzar su tratamiento.

3.3 Certicarnes realiza el acuse de recibo de la reclamación, queja o apelación mediante una comunicación escrita a la persona u organización responsable de realizar la misma.

Elaborado:	Revisado:	Aprobado:

<b>CERTICARNES</b>	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	CERTICARNES-PRO-007
		Revisión N°: 3
		Página 2 de 4
		Fecha de emisión: 08-01-2015

- 3.4 Para el registro de reclamaciones se dispone del formulario “Registro de Reclamaciones” (CERTICARNES-PLA-008). Este formulario debe ser llenado por cualquier miembro del personal permanente de CERTICARNES que reciba la reclamación y enviado al Responsable Técnico para la investigación pertinente. La misma puede ser efectuada en el Comité de Calidad de CERTICARNES.
- 3.5 Las reclamaciones efectuadas por terceros, a Proveedores de productos certificados por CERTICARNES tendrán el mismo tratamiento, siendo obligación de éstos comunicar a la entidad certificadora los reclamos recibidos.
- 3.6 Se decide si la reclamación es procedente y se debe dar tratamiento a la misma con una respuesta a quien la entabló. Asimismo se aplica una Acción Correctiva en el caso de que la reclamación se identifique como una No Conformidad, procediéndose de acuerdo a CERTICARNES-PRO-006. En todos los casos la decisión referente a cualquier tipo de reclamación se toma, revisa y aprueba por personas que no estén involucradas en las actividades de certificación relacionadas con la queja o apelación.
- 3.7 Las reclamaciones deben ser respondidas a quienes las establezcan en un plazo máximo de 15 días hábiles a partir de la fecha en que fueron comunicadas, debiéndose registrar en CERTICARNES-PLA-008 las acciones tomadas, la respuesta efectuada al reclamante y la fecha de dicha respuesta. En caso de que la respuesta se haya efectuado por vía escrita se adjunta su evidencia al formulario.
- 3.8 El proveedor de productos certificados por CERTICARNES, deberá poner a disposición de la misma, siempre que se le requiera, el informe con las acciones efectuadas con respecto a los reclamos recibidos.

#### **4. APELACIONES**

- 4.1 Una empresa en proceso de certificación o con productos ya certificados tiene el derecho de apelar ante CERTICARNES, por las decisiones tomadas relativas a certificación, presentando las razones de su discrepancia dirigidas al Director de CERTICARNES.
- 4.2 Las apelaciones son registradas en un Registro de apelaciones, para realizar su seguimiento.

Elaborado:	Revisado:	Aprobado:

<b>CERTICARNES</b>	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	CERTICARNES-PRO-007
		Revisión N°: 3
		Página 3 de 4
		Fecha de emisión: 08-01-2015

- 4.3 El derecho a apelar sobre una decisión adoptada por CERTICARNES se pone en conocimiento de todo solicitante al iniciar el proceso de certificación, al proporcionársele el Procedimiento y Reglamento General de certificación (CERTICARNES-PRO-001).
- 4.4 El Responsable Técnico realiza una revisión completa de los hechos y proporciona información de todas las fuentes disponibles dentro de quince días hábiles de recibida la apelación. Dicha información es entregada al Director de CERTICARNES.
- 4.5 CERTICARNES procede a la conformación de un Tribunal de Apelaciones, el que estará integrado por tres miembros. CERTICARNES y la organización apelante designarán un miembro cada uno, los que no deben haber intervenido en ninguna fase de los procesos de certificación (no pueden haber sido parte de la organización evaluada, ni evaluadores propuestos por CERTICARNES, ni haber participado en ninguna decisión relativa a la certificación en cuestión).
- 4.6 El tercer miembro será elegido de común acuerdo por los otros dos integrantes del tribunal.
- 4.7 El Tribunal de Apelaciones deberá resolver la apelación, fundándose en los hechos e información presentada por el Responsable Técnico, el resultado de la investigación y la recopilación de los documentos de las acciones que dieron origen a la decisión recusada.
- 4.8 En aquellos casos en que el Tribunal de Apelaciones resuelva la realización de una auditoría o evaluación en la entidad apelante, ya sea para tomar una decisión definitiva o cuando la apelación sea desestimada, todos los costos derivados de la misma quedarán a cargo del apelante.

## **5. LITIGIOS**

Los Litigios que se susciten y requieran tramitación judicial, serán sometidos a la jurisdicción del Poder Judicial de la República Oriental del Uruguay.

## **6. HISTORIAL DE CAMBIOS**

REV.	CAMBIOS.
Rev. 3	3.3 se agrega párrafo referente a acuse de recibo de reclamaciones
Rev.3	3.6 se agrega párrafo referente a quién toma la decisión sobre la reclamación.

Elaborado:	Revisado:	Aprobado:

<b>CERTICARNES</b>	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	CERTICARNES-PRO-007
		Revisión N°: 3
		Página 4 de 4
		Fecha de emisión: 08-01-2015

## **7. REFERENCIAS**

- Procedimiento y Reglamento General de certificación CERTICARNES-PRO-001
- Procedimiento de Gestión de Acciones Correctivas y Preventivas CERTICARNES-PRO-006
- Registro de Reclamaciones CERTICARNES-PLA-008

Elaborado:	Revisado:	Aprobado: