

Resumen

| | |
|--|----------|
| 1. OBJETIVO | 2 |
| 2. APLICACIÓN | 2 |
| 3. DEFINICIONES | 2 |
| 4. REFERENCIAS | 2 |
| 5. RESPONSABILIDADES | 3 |
| 6. PROCEDIMIENTO | 3 |
| 6.1. Recepción de apelaciones y quejas | 3 |
| 6.2. Comité de Apelaciones y Quejas | 4 |
| 6.3. Tramitación y respuesta a apelaciones y quejas | 4 |
| 6.4. Decisión | 5 |

1. OBJETIVO

Este procedimiento establece los criterios a utilizar para recibir, evaluar y decidir sobre los recursos y reclamaciones recibidos de los clientes de [CDIAL Halal Brasil y Argentina](#), así como el registro de los mismos y sus actuaciones.

2. SOLICITUD

Se aplica al sector de calidad y al proceso de certificación Halal.

3. DEFINICIONES

Recurso: Solicitud formal del Cliente u otras partes interesadas, requiriendo un nuevo análisis de la decisión respecto del proceso de certificación.

Auditoría de certificación: auditoría realizada por una organización auditora independiente del cliente, con fines de certificación.

Auditor: persona que realiza una auditoría.

Competencia: capacidad de aplicar conocimientos y habilidades para lograr resultados deseados.

Cliente: organización que es auditada para fines de certificación.

Disputa: Asunto legal, litigio que involucra a la empresa interesada y al organismo certificador.

Experto en requisitos Halal en la Sharia islámica: Musulmán que tiene un conocimiento profundo de los requisitos Halal en la ley islámica, su competencia y conocimientos están demostrados a través de certificados académicos.

No conformidad: incumplimiento de un requisito

Queja: Manifestación de los clientes y/o interesados sobre los Procesos/Servicios del Certificador.

4. REFERENCIAS

ABNT NBR ISO/IEC 17021:2016 – Evaluación de la conformidad — Requisitos para organismos que realizan auditoría y certificación de sistemas de gestión.

ABNT NBR ISO/IEC 17065:2013 – Evaluación de la conformidad — Requisitos para organismos de certificación de productos, procesos y servicios

GSO 2055-2:2021 – Productos halal — Segunda parte: Requisitos generales para organismos de certificación halal.

[OIC/SMIIC 2:2019 – Requisitos de evaluación de la conformidad para organismos que otorgan certificación halal](#)

PRG 002 – Tratamiento de No Conformidades y Acciones de Mejora

P 002 – Política de condiciones no discriminatorias

5. RESPONSABILIDADES**Junta Directiva:**

- Garantizar a través de la “ Política de Condiciones No Discriminatorias P 002 ” que el cliente no sufra ningún tipo de discriminación al momento de realizar un recurso o queja.
- Garantizar y poner a disposición recursos para el análisis, investigación y tramitación de recursos y quejas.

Coordinador de Calidad:

- Recibir comentarios de los clientes;
- Presentar las apelaciones y quejas de los clientes en una reunión de análisis crítico;
- Realizar una encuesta de investigación;
- Informar al cliente de los procedimientos y soluciones que ofrece el Comité de Apelaciones y Quejas.
- Brindar apoyo al Comité en la resolución y trámite de apelaciones y quejas.

Coordinador del proceso de certificación Halal:

- Designar miembros del Comité de Apelaciones y Quejas.
- Analizar apelaciones y quejas de los clientes.
- Garantizar el cumplimiento de las correcciones y acciones correctivas establecidas por el Comité de Apelaciones y Quejas.

Comité de Apelaciones y Quejas:

- Analizar y resolver apelaciones y quejas de los clientes respecto al proceso de auditoría.
- Evaluar la efectividad de las acciones correctivas adoptadas por el cliente.

6. PROCEDIMIENTO**6.1. Recepción de apelaciones y quejas**

Las quejas y/o reclamaciones se dirigen generalmente al equipo de calidad, sin embargo cualquier empleado puede recibirlas. Cuando esto ocurra, el empleado deberá remitir inmediatamente la información al departamento de calidad.

Las apelaciones y/o quejas se pueden recibir a través de varios canales de comunicación:

- Correo electrónico
- Sitio web
- Teléfono
- WhatsApp
- Encuesta de satisfacción del cliente

Al recibir una apelación y/o queja respecto al proceso de auditoría, [el coordinador de calidad o analista de calidad](#) deberá recabar toda la información necesaria para el análisis crítico y validación de la apelación y/o queja. Si se comprueba que es debido, [el departamento de calidad informa a la](#) coordinación del proceso de certificación Halal, que define los miembros para la composición del Comité de Apelaciones y Quejas, y confirma su recepción con el cliente.

El Comité debería investigar si ha habido otras apelaciones y quejas anteriores que fueran similares o que involucraran al mismo equipo de auditoría involucrado en el proceso descrito por el apelante.

6.2. Comité de Apelaciones y Quejas

El Comité debe estar formado por al menos tres personas, una de las cuales debe ser un Experto en requisitos Halal en la Sharia Islámica, que debe ser independiente del proceso de auditoría, o de la decisión de certificar al apelante o denunciante.

Nota: Para garantizar que no haya ningún conflicto de intereses, el personal que haya sido empleado o prestado servicios de consultoría al cliente no podrá formar parte del Comité de Apelaciones y Quejas durante un período de dos años.

6.3. Tramitación y respuesta a apelaciones y quejas

Al recibir una apelación y/o queja, el Comité deberá tramitarla de acuerdo con el “PRG 002 – Tratamiento de No Conformidades y Acciones de Mejora” .

En algunos casos, puede ser necesario que el Comité de Apelaciones y Quejas realice una visita técnica al cliente para investigar la queja recibida. Esta visita debe ser programada con el cliente con al menos 7 días de anticipación y los costos de viaje y alimentación del Comité deben ser asumidos por el cliente.

Luego de realizar la visita técnica, el Comité deberá elaborar el “FORMULARIO 078 – INFORME DEL COMITÉ DE APELACIONES Y QUEJAS”, en el que se describirá todo el proceso de investigación y la decisión del Comité sobre lo ocurrido.

Luego de las debidas investigaciones, la [coordinación de calidad](#) deberá enviar el Informe del Comité de Quejas y Apelaciones al cliente vía correo electrónico. Si se encuentra alguna irregularidad en el proceso del cliente que corrobore la reclamación en cuestión, dichas no conformidades serán descritas en el Informe del Comité de Apelaciones y Quejas y el cliente tendrá 15 días para presentar las gestiones correspondientes.

En caso de reclamo de terceros o falla en el proceso de auditoría, la auditoría deberá ser rerealizada por un equipo auditor distinto al involucrado en el proceso inicial, dentro de los 30 días y no se le cobrará al cliente por la auditoría.

La coordinación del proceso de certificación Halal también debe solicitar autorización formal al cliente para responder al reclamante sobre la efectividad de las acciones adoptadas, además de validar que el cliente hizo evaluar su proceso de gestión y que se adoptaron todas las medidas adecuadas para resolver el problema.

Notas:

1. Al brindar aclaraciones al reclamante, la coordinación del proceso de certificación Halal no debe violar el acuerdo de confidencialidad firmado entre el certificador y el cliente. Por esta razón, si es necesario contar con información precisa respecto de las acciones correctivas realizadas por el cliente, éste deberá otorgar autorización formal al organismo de certificación.

2. La coordinación del proceso de certificación Halal debe definir, junto con el cliente certificado y el reclamante, si el objeto de la reclamación y su solución deben hacerse públicos y, en caso afirmativo, definir en qué medida.

3. Cuando exista daño al reclamante, el organismo certificador deberá actuar para que el cliente le indemnice por el daño causado, de acuerdo con las disposiciones contractuales.

6.4. Decisión

La decisión sobre el recurso y/o queja deberá ser tomada por la alta dirección luego de analizar los procedimientos descritos en el "FORMULARIO 036 – PLAN DE ACCIÓN CDIAL HALAL" .

Si el interesado no acepta la decisión, podrá recurrir ante el Organismo Internacional de Acreditación para una decisión final, además de poder recurrir ante los tribunales en cualquier momento, caracterizándose así una disputa. Dicha disputa podrá ser planteada por ambas partes (interesada o Certificador).

Los interesados deberán elegir el foro de la ciudad de São Bernardo do Campo para decidir cualquier controversia derivada del proceso de certificación en cuestión, renunciando a cualquier otro, por privilegiado que sea en el contrato.

| Preparación | Revisión | Aprobación |
|---|--|--|
|  Munir Chahine Auditor (Técnico) |  Yuri Ansare Coordinadora del proceso de certificación Halal |  Walid El Orra Director ejecutivo |