

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 que deben utilizarse 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 la 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 los resultados previstos.

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 los requisitos Halal de 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 proporcionan 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 trámite de recursos y quejas.

Calidad:

- Recibir retroalimentación 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 sobre los procedimientos y soluciones que ofrece el Comité de Apelaciones y Quejas.
- [Dejar constancia en los documentos citados en este procedimiento de las decisiones, negociaciones y soluciones adoptadas por el Comité de Apelaciones y Quejas.](#)

Coordinador del Proceso de Certificación Halal:

- Analizar las apelaciones y quejas de los clientes [para designar miembros del Comité.](#)
- Garantizar el cumplimiento de las correcciones [internas y las acciones correctivas](#) establecidas por el Comité de Apelaciones y Quejas.

Comité de Apelaciones y Quejas:

- Analizar y [opinar sobre](#) las apelaciones y quejas de los clientes.

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

Las apelaciones y/o quejas generalmente se dirigen al equipo de calidad, pero 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 debe recopilar toda la información necesaria para el análisis crítico y la 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 similares con anterioridad o que involucran 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 los requisitos Halal de la Sharia islámica, que debe ser independiente del proceso de auditoría o de la decisión de certificación del apelante o denunciante.

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

6.3. Manejo y respuesta a apelaciones y quejas

Al recibir una apelación y/o queja y el Comité **identifica que se trata de una NC o acción de mejora para el certificador, la misma debe ser tratada** de acuerdo al “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 deberá ser agendada con el cliente con mínimo 7 días de anticipación, y los gastos de viaje y alimentación del Comité deberán ser a cargo del cliente.

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

Luego de la debida investigación, la coordinación de calidad deberá enviar el Informe del Comité de Apelaciones y Quejas 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 pertinentes.

En caso de reclamación de un tercero o de falla en el proceso de auditoría, ésta deberá ser rerealizada por un equipo auditor diferente al involucrado en el proceso inicial, dentro de los 30 días y no se le cobrará al cliente.

El coordinador del proceso de certificación Halal también debe solicitar autorización formal al cliente para responder al reclamante sobre la efectividad de las acciones tomadas, además de validar que el cliente tuvo su proceso de gestión evaluado 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 organismo 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, en qué medida.

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

6.4. Decisión

La decisión sobre la apelación y/o queja deberá ser adoptada **por el comité de apelaciones y quejas** luego de analizar los procedimientos descritos en el “FORMULARIO 078 – INFORME DEL COMITÉ DE APELACIONES Y QUEJAS” FORMULARIO 036 – PLAN DE ACCIÓN DE 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 a la vía judicial en cualquier momento, caracterizando así una controversia. Tal controversia 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 Coordinador del Proceso de Certificación Halal	 Walid El Orra Director ejecutivo