



PR6-01-Reclamaciones, Recursos y Denuncias de Terceros.



Estado de la revisión:

Nº Documento	Versión	Descripción del cambio	Elaboración	Revisión	Aprobación
PR6	01	Creación inicial	Dir. Calidad  08/07/2024	Dir. Certificación  08/07/2024	Dir. General  10/07/2024

COPIA CONTROLADA MAYACERT

**ÍNDICE:**

1. OBJETIVO	4
2. DOCUMENTOS DE REFERENCIA	4
3. RECLAMACIONES	4
3.1. DEFINICIONES	4
3.2. RESPONSABILIDADES	4
3.3. GESTIÓN	4
3.3.1. REGISTRO Y DISTRIBUCIÓN	4
3.3.2. INFORMACIÓN RELEVANTE	5
3.3.3. PROPUESTA DE ACCIONES	5
3.3.4. INFORMAR A LAS PARTES AFECTADAS	5
3.3.5. SEGUIMIENTO	5
3.3.6. CAUSA AJENA A LA ENTIDAD	5
4. RECURSOS	6
4.1. DEFINICIONES	6
4.2. RESPONSABILIDADES	6
4.3. GESTIÓN	6
4.3.1. PRESENTACIÓN	6
4.3.2. REGISTRO Y DISTRIBUCIÓN	6
4.3.3. INFORMACIÓN RELEVANTE	7
4.3.4. PROPUESTA DE ACCIONES	7
4.3.5. INFORMAR A LAS PARTES AFECTADAS	7
5. DENUNCIAS DE TERCEROS	8
5.1. DEFINICIONES	8
5.2. RESPONSABILIDADES	8
5.3. GESTIÓN	8
5.3.1. REGISTRO Y DISTRIBUCIÓN	8
5.3.2. INFORMACIÓN RELEVANTE	¡Error! Marcador no definido.
5.3.3. PROPUESTA DE ACCIONES	10
5.3.4. INFORMAR A LAS PARTES AFECTADAS	10

	MAYACERT, S.L.	Entrada en vigor: 10/07/2024
	PROCEDIMIENTO PR6-01-Reclamaciones, Recursos y Denuncias de Terceros.	

1. OBJETIVO

Este procedimiento tiene como objetivo definir los procesos ante la recepción en la entidad de una reclamación, un recurso o una denuncia de terceros. Todos intervienen en la calidad del servicio prestado por la Entidad, por lo que han de gestionarse de forma correcta desde su recepción hasta la comunicación con las partes afectadas.

2. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Se tiene como referencia la Norma ISO/IEC 17065:2012.

3. RECLAMACIONES.

3.1. DEFINICIONES.

- Reclamación: Forma en la que un cliente muestra su insatisfacción con el servicio prestado.
- Servicio: Trabajo o conjunto de acciones que realiza la entidad para el cliente.
- Calidad: Se trata del conjunto de características de un producto o servicio que influye de manera directa en la satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes.
- Cliente satisfecho. Cliente que percibe el cumplimiento de los requisitos exigidos.
- Cliente insatisfecho. Cliente que percibe el incumplimiento de los requisitos exigidos.

3.2. RESPONSABILIDADES.

Dirección General. Será responsable de valorar la reclamación y la información disponible al respecto y dar respuesta al cliente.

Dirección de Certificación. Sera responsable de Asignar a una persona del departamento la tarea de dar registro de entrada a las reclamaciones recibidas y el acuse de recibo.

Dirección del Departamento seleccionará la persona de la Entidad que debe recopilar la información necesaria con la que ha de presentar una propuesta de acciones a la Dirección General con el objetivo de que ésta pueda dar una respuesta correcta al cliente y a las partes afectadas.

3.3. GESTIÓN.

3.3.1. REGISTRO Y DISTRIBUCIÓN.

Una persona del Departamento de Certificación será responsable de dar registro de entrada a la información recibida en la entidad (ver formato “F10-versión en vigor-Personal y Funciones”), entre otros a las Reclamaciones recibidas. Tras dar registro, pasará la información disponible a la Dirección de Certificación. Además, hará el acuse de recibo antes de las 48 horas hábiles e indicará que el plazo máximo de respuesta es de 10 días hábiles.

Dirección de Departamento realiza los registros del formato “F36-versión en vigor-Libro de Reclamaciones” y abrirá el formato “F37-versión en vigor-Ficha de Reclamación”, con el que solicitará la recopilación de la información necesaria al respecto a la persona de la Entidad que sea más apropiada en función del motivo de la reclamación.

	MAYACERT, S.L.	Entrada en vigor: 10/07/2024
	PROCEDIMIENTO	PR6-01-Reclamaciones, Recursos y Denuncias de Terceros.

3.3.2. INFORMACIÓN RELEVANTE.

La persona designada por Dirección de Departamento, en función del motivo de la reclamación, hará una recopilación de los hechos con el mayor número de evidencias, hará un análisis de la causa, propondrá acciones y lo presentará usando el formato ya abierto (“*F37-versión en vigor-Ficha de Reclamación*”) a Dirección de Departamento.

3.3.3. PROPUESTA DE ACCIONES.

Dirección de Departamento completará el formato ya abierto (“*F37-versión en vigor-Ficha de Reclamación*”) incluyendo una valoración y lo presentará a Dirección General para su valoración y aprobación.

Cuando Dirección de Departamento o Dirección General estén directamente relacionados con el motivo de la reclamación, será la otra parte quien hará la valoración y aprobación e incluso se podrá designar a otra persona de la Entidad con el fin de que la decisión que resuelve la queja o la apelación se tome, revise y apruebe por personas que no estén involucradas en las actividades de certificación relacionadas con la queja o la apelación.

Además, cuando se declare en el formato “F6-versión en vigor-Compromiso de Confidencialidad e Imparcialidad personal MAYACERT” posible conflicto de interés, se designará a otra persona de la entidad con ausencia de conflicto de interés para la valoración y aprobación del caso afectado.

3.3.4. INFORMAR A LAS PARTES AFECTADAS.

Dirección General, tras la aprobación del formato “*F37-versión en vigor-Ficha de Reclamación*” informará a cada una de las partes afectadas de la resolución de la misma. Con las partes externas a la Entidad, se usará una carta como medio de comunicación. Las evidencias de la comunicación se archivarán junto a la información de cada caso.

Se establece como plazo máximo de informar al reclamante 10 días hábiles.

3.3.5. SEGUIMIENTO

Durante la Revisión por Dirección, se tendrá presentes las reclamaciones recibidas en la Entidad para realizarse un seguimiento de estas y comprobar si se han cumplidos las acciones aprobadas para cada caso.

3.3.6. CAUSA AJENA A LA ENTIDAD.

Cuando se trate de una reclamación relacionada con una actividad de la cual no es responsable la entidad, tras su registro se pasará directamente a informar a las partes afectadas de ello.



4. RECURSOS.

4.1. DEFINICIONES.

Recurso: Medio de impugnación regulado a través del cual las partes que resulten perjudicadas por una resolución de la Comisión de Certificación pueden presentar la solicitud para la modificación o revocación de dicha resolución. El órgano autorizado para su valoración es el Comité de Imparcialidad.

4.2. RESPONSABILIDADES.

Parte Afectada: Es responsable de interponer, dentro del plazo establecido (15 días naturales), un recurso ante la decisión de la Comisión de Certificación. Deberá argumentar y evidenciar su argumento en base al motivo por el que considera errónea la decisión tomada e indicar, según su criterio, cuál debe ser la decisión correcta.

Dirección de Certificación. Sera responsable de:

- Asignar a una persona del departamento la tarea de dar registro de entrada a los recursos recibidos y el acuse de recibo.
- Recopilar la información necesaria con las evidencias.
- Informar al Comité de Imparcialidad sobre el caso. Recopilar la votación sobre la decisión definitiva y presentarla a la Comisión de Certificación.
- Responder a las partes afectadas informando sobre la resolución del recurso.

Comité de Imparcialidad. Será responsable de informarse sobre el caso, solicitar cuanta información sea necesaria y tomar una decisión al respecto.

4.3. GESTIÓN.

4.3.1. PRESENTACIÓN.

La parte Afectada posee 15 días naturales para presentar un recurso ante la decisión de la Comisión de Certificación. Deberá argumentar y evidenciar su argumento en base al motivo por el que considera errónea la decisión tomada e indicar, según su criterio, y cuál debe ser la decisión correcta.

4.3.2. REGISTRO Y DISTRIBUCIÓN.

Una persona del Departamento de Certificación será responsable de dar registro de entrada a la información recibida en la entidad (ver formato “F10-versión en vigor-Personal y Funciones”), entre otros a los Recursos recibidos. Tras dar registro, pasará la información disponible a la Dirección de Certificación. Además, hará el acuse de recibo antes de las 48 horas hábiles e indicará que el Recuso será evaluado por el Comité de Imparcialidad y que el plazo máximo de respuesta es de 25 días hábiles.

Dirección de Certificación realiza los registros del formato “F38-versión en vigor-Libro de Recursos” y abrirá el formato.

	MAYACERT, S.L.	Entrada en vigor: 10/07/2024
	PROCEDIMIENTO PR6-01-Reclamaciones, Recursos y Denuncias de Terceros.	

4.3.3. INFORMACIÓN RELEVANTE.

Dirección de Certificación recopilará toda la información necesaria al respecto para remitirlo al Comité de Imparcialidad en el formato “*F39-versión en vigor-Ficha de Recurso*” al que se adjuntarán las evidencias necesarias. Se remitirá vía e-mail en el plazo máximo de 7 días hábiles desde la recepción del recurso en la Entidad.

El Comité de Imparcialidad debe evaluar el caso y podrá solicitar la información que considere necesaria a Dirección de Certificación.

4.3.4. PROPUESTA DE ACCIONES.

Dirección de Certificación indicará en el formato “*F39-versión en vigor-Ficha de Recurso*” las posibles acciones a tomar ante el recurso. Estas acciones vendrán condicionadas en cada caso por la situación concreta y por la solicitud y argumentos indicados en el recurso presentado por la parte afectada.

El Comité de Imparcialidad debe evaluar el caso y emitir su voto en el plazo máximo de 10 días hábiles desde la recepción del formato “*F39-versión en vigor-Ficha de Recurso*”.

En las votaciones, la mayoría simple será válida para la aprobación de los acuerdos. Cada parte interesada tendrá la misma valoración del voto, por ello, en el caso de que alguna de las partes tenga menor número de asistentes en la votación, el resto de partes ajustarán su número de votos al número de votos de la parte con menor asistencia o participación.

Dirección de Certificación recopilará los votos usando el formato “*F40-versión en vigor- Resolución de Recurso*” del que se obtendrá la decisión final del caso.

4.3.5. INFORMAR A LAS PARTES AFECTADAS.

Dirección de Certificación informará a la Comisión de Certificación, en la primera reunión tras el recuento de votos usando el formato “*F40-versión en vigor- Resolución de Recurso*”, de la decisión final del caso para que se execute dándose dos posibles situaciones:

- a. La decisión del Comité de Imparcialidad es coincidente con la decisión adoptada por la Comisión de Certificación. En ese caso Dirección de Certificación informará a las partes afectadas sobre la desestimación del recurso con una carta que se archivará junto a la información del recurso. Dispone del plazo de 2 días hábiles desde la reunión de la Comisión de Certificación.
- b. La decisión del Comité de Imparcialidad difiere de la decisión adoptada por la Comisión de Certificación. En ese caso la Comisión de Certificación emitirá una nueva decisión ajustada a la valoración del Comité de Imparcialidad y se informará al operador con la carta de la Comisión de Certificación. Dispone del plazo de 2 días hábiles desde la reunión de la Comisión de Certificación.

Como cierre del proceso, Dirección de Certificación completará los registros del formato “*F38-versión en vigor-Libro de Recursos*”. Dispone del plazo de 2 días hábiles desde la reunión de la Comisión de Certificación.

	MAYACERT, S.L.	Entrada en vigor: 10/07/2024
	PROCEDIMIENTO	PR6-01-Reclamaciones, Recursos y Denuncias de Terceros.

5. DENUNCIAS DE TERCEROS.

5.1. DEFINICIONES.

Denuncia de terceros. Se refiere a la recepción en la Entidad de cualquier información que indique que un operador certificado no cumple con los requisitos exigibles al reglamento o normativa que regula la indicación de calidad certificada. Esta información puede ser recopilada por la Entidad durante la auditoría a otro operador, recibida desde la Autoridad Competente o Propietario de la Norma, por otro Organismo de Control o por cualquier otro medio o persona.

5.2. RESPONSABILIDADES.

Denunciante. Ha de informar al organismo de control y a la autoridad competente o propietario del reglamento o normativa cuyo incumplimiento se pretende informar.

Operador. Ha de atender al Organismo de Control cuantas peticiones sean necesarias con el fin de esclarecer los hechos.

Dirección de Certificación. Ha de gestionar las Denuncias de Terceros recibidas en la Entidad y tomas las acciones necesarias en consecuencia.

Comisión de Certificación

5.3. GESTIÓN.

5.3.1. REGISTRO Y DISTRIBUCIÓN.

Una persona del Departamento de Certificación será responsable de dar registro de entrada a la información recibida en la entidad (ver formato “*F10-versión en vigor-Personal y Funciones*”), entre otros a las Denuncias de Terceros recibidas. Tras dar registro, pasará la información disponible a la Dirección de Certificación. Además, hará el acuse de recibo antes de las 48 horas hábiles e indicará que el plazo máximo de respuesta es el establecido por la Autoridad Competente o Propietario de la Norma, en su defecto de 45 días hábiles.

Dirección de Certificación realiza los registros del formato “*F41-versión en vigor-Libro de Denuncias de Terceros*” y abrirá el formato indicado por la Autoridad Competente o Propietario de la Norma para recopilar la información referente al caso. En su defecto, se usará el formato de la Entidad “*F42-versión en vigor- Ficha de Denuncia de Terceros*”.

5.3.2. Dirección de Certificación presenta el caso a la CCE.

investigación usando el formato abierto junto al registro del caso (F42 o el indicado por la Autoridad Competente o Propietario).

5.3.3. CCE decide actuaciones

	MAYACERT, S.L.	Entrada en vigor: 10/07/2024
	PROCEDIMIENTO PR6-01-Reclamaciones, Recursos y Denuncias de Terceros.	

- Continuar con la investigación sin afectar a la certificación.
- Continuar con la certificación y realizar una auditoría adicional como parte de la investigación.
- Suspender la certificación de forma cautelar y realizar una auditoría adicional como parte de la investigación.
- Otros.

5.3.4. Dirección Certificación Informa a la Autoridad Competente

5.3.5. Dirección de Certificación se encarga de informar al operador (antes de 48 horas desde CCE) y de que se lleven a cabo las actuaciones solicitadas por la CCE.

Completar investigación usando el formato abierto junto al registro del caso (F42 o el indicado por la Autoridad Competente o Propietario).

5.3.6. Dirección de Certificación presenta el caso a la CCE.

5.3.7. CCE decide resolución y se envía carta.

Revisar reglamento denuncias 848/2018

En todas las investigaciones se ha de intentar recopilar la siguiente información:

- Partes afectadas, incluido el denunciante.
- Hecho denunciado.
- Producto, cantidad, loteado, ubicación denunciada.
- Ubicación y propietarios a partir de su venta.
- Referencias realizadas en la comercialización sobre el reglamento o norma certificados.
- Sobre productos o sustancias no autorizadas. Materia , evidencia, nivel de detección, función, etc.
- Operadores relacionados.
- Resultados e información de otras investigaciones asociadas al caso.

	MAYACERT, S.L.	Entrada en vigor: 10/07/2024
	PROCEDIMIENTO PR6-01-Reclamaciones, Recursos y Denuncias de Terceros.	

5.3.8. PROPUESTA DE ACCIONES.

Dirección de Certificación presentará a la Comisión de Certificación su conclusión de la investigación, quien aprobará o requerirá lo que considere necesario en la toma de la decisión al respecto. Una vez aprobada, la Comisión de Certificación emitirá una decisión al respecto, que será incluida en la Ficha de la Denuncia de Terceros, firmada por la Dirección General y enviada a las partes afectadas como respuesta e información ante la Denuncia de Terceros.

5.3.9. INFORMAR A LAS PARTES AFECTADAS.

Dirección de Certificación enviará a las partes afectadas, como respuesta e información ante la Denuncia de Terceros, la Ficha de la Denuncia de Terceros cerrada por la Dirección General.