



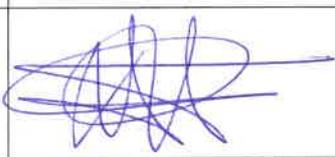
<b>MANUAL DE CALIDAD Y PROCEDIMIENTOS ASOCIADOS</b>	<b>Página:</b> 1 de 4
<b>Capítulo 14</b>	<b>Edición:</b> 4
<b>TRATAMIENTO DE RECLAMACIONES</b>	<b>Fecha:</b> 08-11-21

## ÍNDICE

<b>1</b>	<b>RECLAMACIONES SOBRE ACCIONES DEL CONSEJO.....</b>	<b>2</b>
<b>2</b>	<b>RECLAMACIONES DE TERCEROS.....</b>	<b>3</b>
<b>3</b>	<b>APELACIONES .....</b>	<b>4</b>
3.1	Recepción .....	4
3.2	Análisis y resolución.....	4

### Historial de Modificaciones:

Fecha	Modificación
12-11-21	<i>Se contempla la necesidad de realizar acuse de recibo de las reclamaciones y reclamaciones de terceros.</i>

Elaborado	Revisado	Aprobado
		
<b>Fecha:</b> 08-11-21	<b>Fecha:</b> 08-11-21	<b>Fecha:</b> 12-11-21
Alfonso Conesa Gimeno Director de Calidad	J. Patricio Pérez Lavilla Director Técnico	Juan Carlos Brun Macipe Presidente



<b>MANUAL DE CALIDAD Y PROCEDIMIENTOS ASOCIADOS</b>	<b>Página:</b> 2 de 4
<b>Capítulo 14</b>	<b>Edición:</b> 4
<b>TRATAMIENTO DE RECLAMACIONES</b>	<b>Fecha:</b> 08-11-21

Ningún miembro del personal, incluido el personal directivo, debería intervenir en la investigación de reclamaciones, apelaciones, quejas y litigios si mantienen alguna relación que pueda comprometer la imparcialidad de la investigación.

Este capítulo se considera documentación pública y estará disponible a través de la página web del Consejo.

#### 1 **RECLAMACIONES SOBRE ACCIONES DEL CONSEJO.**

Cuando un inscrito en los registros de la IGP considere que se han vulnerado sus derechos o su relación contractual con el organismo de certificación del Consejo Regulador podrá interponer una reclamación ante este organismo.

Así mismo, las empresas con producto certificado por Certea® podrán reclamar contra decisiones en materia de certificación

Los motivos de reclamación podrán ser de índole administrativa, técnica y humana por la actuación de los inspectores, por incumplimiento de los requisitos de confidencialidad establecidos, o de cualquier otro derivado de sus relaciones contractuales.

La presentación de la reclamación deberá expresar:

- a.) Nombre y apellidos del recurrente (reclamante) y, en caso de empresas, del representante legal.
- b.) Lugar, fecha e identificación personal del reclamante para poder notificarle la posterior resolución.
- c.) Acto que se reclama y la razón de la misma, indicando fecha de los hechos y lugar si proceden.
- d.) Se dirigirá al Sr. Presidente del Consejo Regulador de la I.G.P. Ternasco de Aragón.

Una vez recibida la reclamación se incluirá en el registro de quejas y reclamaciones, asignándosele un número a que será comunicado al reclamante y se abrirá un periodo de 20 días hábiles para valorar la reclamación, pudiéndose solicitar documentación complementaria al reclamante. Para que quede constancia se entregará copia sellada y fechada al interesado.

En el proceso de resolución no intervendrá el personal del organismo de certificación afectado por la reclamación.

Todo el proceso se realizará en el seno del órgano de certificación.





MANUAL DE CALIDAD Y PROCEDIMIENTOS ASOCIADOS	Página: 3 de 4
Capítulo 14	Edición: 4
<b>TRATAMIENTO DE RECLAMACIONES</b>	Fecha: 08-11-21

La resolución le será comunicada en el plazo máximo de 45 días hábiles desde su interposición.

El proceso y su resolución **se someterán a revisión** del Comité de Certificación.

## 2 **RECLAMACIONES DE TERCEROS.**

Las posibles reclamaciones de usuarios o consumidores de productos certificados, de registrados en la IGP distintos a las empresas comercializadoras contra actuaciones de la entidad o contra otros registrados podrán interponer una reclamación ante este organismo, pudiendo efectuarse vía telefónica dejando siempre constancia de la información que se cita a continuación.

La presentación de la reclamación deberá expresar:

- a.) Nombre y apellidos del recurrente (reclamante) y, en caso de empresas, del representante legal.
- b.) Lugar, fecha e identificación personal del reclamante para poder notificarle la posterior resolución.
- c.) Acto que se reclama y la razón de la misma, indicando fecha de los hechos y lugar si proceden.
- d.) Se dirigirá al Sr. Presidente del Consejo Regulador de la I.G.P. Ternasco de Aragón.

Una vez recibida la reclamación se incluirá en el registro de quejas y reclamaciones, asignándosele un número a que será comunicado al reclamante, a partir de lo cual se abrirá un periodo de 20 días hábiles para gestionar la reclamación, pudiéndose solicitar documentación complementaria al reclamante. **Para que quede constancia se entregará copia sellada y fechada al interesado en las presentadas físicamente o se enviará por correo electrónico en su caso. En el caso de las realizadas por telefónicamente se comunicará al reclamante el número de entrada en el registro si no es posible enviarle la información por correo electrónico.**

En el proceso de resolución no intervendrá personal del Consejo Regulador que pueda estar relacionado con la reclamación presentada.

Todo el proceso se realizará en el seno del órgano de certificación. El proceso y su resolución **se someterán a revisión** del Comité de Certificación.

La resolución le será comunicada al interesado, junto con los motivos de la misma, en el plazo máximo de 45 días hábiles desde su interposición.





<b>MANUAL DE CALIDAD Y PROCEDIMIENTOS ASOCIADOS</b>	<b>Página:</b> 4 de 4
<b>Capítulo 14</b>	<b>Edición:</b> 4
<b>TRATAMIENTO DE RECLAMACIONES</b>	<b>Fecha:</b> 08-11-21

### 3 **APELACIONES**

Se consideran apelaciones aquellas presentadas por empresas comercializadoras solicitantes de la certificación, por empresas licenciatarias o por terceros sobre decisiones tomadas sobre reclamaciones por el Consejo Regulador en materia de certificación.

#### 3.1 ***Recepción***

Las apelaciones deberán ser presentadas por escrito dirigiéndolas al Presidente de la IGP. Se dará entrada en el registro de documentación al escrito recibido notificando al apelante el acuse de recibo correspondiente entregando copia sellada o por escrito o por medios electrónicos.

#### 3.2 ***Análisis y resolución***

El escrito de apelación será trasladado con la mayor brevedad posible al Comité de Certificación, junto a toda la documentación relacionada con la decisión contra la que se apela, disponiéndose de un plazo máximo de dos meses para estudiarla y comunicar el resultado de la misma.

El Director Técnico dará explicación a todos los miembros del comité del proceso en cuestión y pondrá a disposición de todos ellos la documentación que fuese necesaria para analizar la decisión adoptada en su momento. Así mismo podrán solicitarse cuantas aclaraciones sean requeridas.

Tras el análisis descrito anteriormente se adoptará una resolución que será comunicada por escrito al apelante.

Si en este proceso se identificara alguna no conformidad, la entidad de certificación debería adoptar las medidas oportunas.

