

Norma de referencia: ISO 17065

Registros asociados:

“ Modelo de Carta respuesta reclamación”


Correspondencia con *Kiwa Assurance Management System*:

C. P ALL

Manual

[C.04. Complaints and appeal handling](#)

Revisión	Comentarios a los cambios	Revisado	Aprobado	Fecha
16	Dejar evidencias del seguimiento del cierre de la apelación. Se cambia el nombre de ENAC por entidades de acreditación y se incluye referencia a MSC Pesquerías	Yolanda Bosch	Juan Cardona	17.05.2021
17	Revisión general del procedimiento, procedimiento para la recepción de solicitudes de información- ORGANISMO EXTERNO	Begoña Gamarra	Juan Cardona	28.04.2022
18	Requisito IFS- respuesta a Reclamación	Begoña Gamarra	Juan Cardona	12.09.2022
19	Cambio de dirección, logo y personas de contacto	Begoña Gamarra	Juan Cardona	18.03.2025

	<p style="text-align: center;">PROCEDIMIENTO DE CALIDAD PC-05 RECLAMACIONES/ QUEJAS Y APELACIONES</p>	<p style="text-align: right;">18.03.2025 Rev 19</p>
--	--	---

1. OBJETO

Este Procedimiento General describe el proceso que aplica por KIWA ESPAÑA SLU para el tratamiento de las quejas y reclamaciones, en particular para recibir, evaluar y tomar las decisiones relativas a las quejas, en conformidad con lo establecido en la norma 17065. Una descripción de este proceso está accesible al público.

Así mismo describe cómo se gestionan las solicitudes de información recibidas desde distintos organismos.

2. CAMPO DE APLICACIÓN

Se define **queja o reclamación** como una notificación de disconformidad escrita contra KIWA ESPAÑA S.L.U o contra una organización certificada por KIWA ESPAÑA S.L.U manifestada por un cliente o tercera parte interesada.

Serán objeto de aplicación:

- Todas las quejas/reclamaciones que lleguen a KIWA ESPAÑA, S.L.U. con motivo de alguna anomalía o no conformidad detectadas por el solicitante o el concesionario de una certificación o por una tercera parte involucrada o interesada o por un consumidor final, relacionada con el proceso de certificación de productos, con el producto en sí mismo, o con cualquier parte del proceso frente al que se quiera transmitir una queja.
- Todas las reclamaciones que lleguen a KIWA ESPAÑA, S.L.U. con motivo de alguna anomalía o no conformidad relacionada con cualquier aspecto vinculado al sistema de Responsabilidad Social Corporativa, entre otros:
 - ◊ Incumplimiento de la legislación (sobre competencia, medioambiente, prevención de riesgos laborales, etc.)
 - ◊ Impacto adverso a la comunidad
 - ◊ Indicio de soborno/corrupción, contribución económica no ética

Cualquier cliente, o tercera parte que quiera presentar una queja o reclamación debe realizarlo por escrito. En las reclamaciones o quejas telefónicas deben solicitarse al reclamante la confirmación por escrito, mediante:

- E-mail: Gerencia/ Dirección de certificación/ Calidad
- Correo a la dirección: C/ Serpis 66-68. 46022-Valencia

Cada reclamación o queja debe estar soportada por evidencias escritas.

Se define apelación, como el recurso presentado por una tercera parte afectada por una decisión relativa a la certificación, tomada por la Entidad de Certificación de KIWA ESPAÑA S.L.U

Se puede presentar recurso contra las decisiones de KIWA ESPAÑA S.L.U, tales como:

- No aceptar una solicitud de certificación.
- Negarse a recomendar la certificación.
- Suspensión, retirada o cancelación de un certificado de aprobación.
- Resultados desfavorables de evaluación de requisitos, de exámenes, etc.
- No aceptar el campo de actividad propuesto en la solicitud de certificación.
- No aceptar un informe de no-conformidad.
- Otras situaciones semejantes.
- De mantenimiento de una certificación
- De renovación de la certificación
- De modificación del alcance del certificado


El procedimiento no pretende limitar ni disminuir los derechos que otorgan las Leyes al apelante.

Cualquiera de las circunstancias descritas, se entienden manifestadas una vez que KIWA ESPAÑA S.L.U ha realizado las revisiones internas oportunas y se confirma ante el cliente u otra parte interesada en la decisión tomada sobre el proceso de certificación, resolución de la reclamación o situación semejante.

Quien desee apelar una decisión de KIWA ESPAÑA S.L.U, lo hará por escrito e irá acompañado y soportado por todas las evidencias escritas disponibles, relativas a las razones por las que apela la decisión relativa a la certificación.

KIWA ESPAÑA S.L.U pone a disposición de los clientes o terceras partes las siguientes vías para la comunicación:

- E-mail: Gerencia/ Dirección de certificación/ Calidad
- Correo a la dirección: C/Serpis 66-68. 46022-Valencia

	PROCEDIMIENTO DE CALIDAD PC-05 RECLAMACIONES/ QUEJAS Y APELACIONES	18.03.2025 Rev 19
--	---	----------------------

Toda apelación es registrada por el Responsable de Calidad.

El Responsable de Calidad acusa recibo de la apelación (7 días) y contacta con el recurrente, informándole de que se inicia el proceso de tratamiento de la apelación y los tiempos y plazos en los que se estima se resolverá la apelación presentada.

De igual forma el Responsable de Calidad debe contactar con las partes interesadas y/o afectadas por cada proceso de apelación, e informales de que disponen de un plazo de 30 días para la presentación de alegaciones.

La apelación puede ser interpuesta ante la misma autoridad que dictó la resolución, KIWA ESPAÑA, S.L.U. en este caso, o ante otras autoridades distintas (Por ejemplo Entidades de acreditación o los Tribunales de Justicia).

LITIGIO: Es el pleito o contienda judicial entre dos partes, en este caso entre el concesionario o candidato a una certificación de producto y KIWA ESPAÑA, S.L.U.

COMITÉ REPRESENTANTE DE LAS PARTES INTERESADAS: es el comité nombrado para formado por representantes de todas las partes implicadas en la certificación de un producto, según corresponda, encargado de garantizar la imparcialidad de la actividad de certificación de un producto de KIWA ESPAÑA, S.L.U.


PROCESO DE DISPUTAS: Es un proceso específico del estándar MSC pesquerías que define el proceso de objeciones a seguir por las partes interesadas y la entidad de certificación cuando hay una disputa sobre la determinación de certificación en un proceso de evaluación de pesquerías.

3. GESTION DE RECLAMACION/QUEJA Y APELACION

PARTE A. GESTION DE RECLAMACION/QUEJA

A.1. Recepción de la queja o reclamación


1. Todo colaborador o personal de KIWA ESPAÑA S.L.U que recibe de un cliente o tercera parte un comunicado verbal de una queja o reclamación debe solicitar al reclamante que envíe una solicitud formal vía correo electrónico, carta o página web, para poder ser gestionada y lo transmitirá al Responsable de Calidad/ Gerencia/ Director e Certificación, inmediatamente.
2. Recibido formalmente la comunicación por escrito bien sea por actuaciones de KIWA ESPAÑA S.L.U, actuaciones de un cliente o usuario de un cliente certificado, se deberá transmitir, al menos, al Responsable de Calidad y/o Director de Certificación, **en un plazo no superior a 3 días hábiles desde la recepción de la queja para su valoración.**

	<p style="text-align: center;">PROCEDIMIENTO DE CALIDAD PC-05 RECLAMACIONES/ QUEJAS Y APELACIONES</p>	<p style="text-align: right;">18.03.2025 Rev 19</p>
--	--	---

3. En los esquemas particulares, el Responsable del Esquema podrá informar por escrito al propietario del esquema de las reclamaciones recibidas por parte de los clientes (o partes interesadas). Así mismo, si lo estima oportuno, se le mantendrá informado durante todo el proceso hasta su cierre.
4. Si la reclamación proviene de un cliente certificado, o una tercera parte que se queja o ha reclamado a un cliente o un usuario del cliente certificado. KIWA ESPAÑA S.L.U, debe acusar recibo de la reclamación al reclamante e informar remitiéndole la información sobre la reclamación al cliente certificado, a ser posible, **en un plazo máximo de 7 días desde su recepción.** Posteriormente se analizará la eficacia del sistema de gestión certificado. Si la reclamación proviene de otra parte interesada en el proceso de certificación (entidades de acreditación, administraciones locales o centrales, etc.) que vaya en contra de KIWA ESPAÑA SLU, todo el soporte documental (reclamación, acciones correctivas, análisis de causas, comunicaciones y respuestas con el reclamante) quedarán, una vez finalizadas, en Area de Calidad. En cualquier caso, en caso de duda se debe contactar con Responsable de Calidad para aclarar los conceptos.

A.2 Tratamiento de la queja o reclamación


1. Una vez recibida y registrada la queja/reclamación, el Responsable de Calidad designará la/las persona/s responsables del tratamiento de la queja o reclamación, dependiendo de la naturaleza de la misma, pudiendo apoyarse en Gerencia y/o Director de certificación en su designación. La investigación y la decisión para comunicar al reclamante debe hacerla, o revisarla y aprobarla, una o más personas que NO hayan estado involucradas previamente en el objeto de la queja.
2. Todo el tratamiento de la reclamación o queja está sujeto a los requisitos de confidencialidad que rigen todas las actuaciones de KIWA ESPAÑA S.L.U, tanto en lo relativo al reclamante como al objeto de la queja.
3. El responsable de Calidad envía, en un plazo máximo de **7 días desde su recepción**, una comunicación inicial al remitente de la reclamación como acuse de recibo y para informarle sobre el comienzo de la investigación. En el caso del protocolo IFS (Food/LOGISTIC/Bróker), el reclamante inicialmente recibirá de KIWA ESPAÑA, S.L.U. una carta a modo de acuse de recibo de la reclamación en un plazo máximo de 5 días laborables.
4. El siguiente paso es reunir y verificar toda la información necesaria para validar la queja/reclamación. El responsable de su tratamiento deberá documentar la investigación de las posibles causas, para que junto con el Responsable de Calidad, decidan las acciones que se toman para responder a la queja/reclamación.
5. Cuando proceda una acción reparadora se documenta y se definen los plazos

	<p style="text-align: center;">PROCEDIMIENTO DE CALIDAD PC-05 RECLAMACIONES/ QUEJAS Y APELACIONES</p>	<p style="text-align: right;">18.03.2025 Rev 19</p>
--	--	---

- estimados para su implantación y seguimiento.
6. Se informa regularmente al reclamante del tratamiento, situación y del resultado de la reclamación, manteniendo informado al Responsable de Calidad de las comunicaciones que se realicen.
 7. Cuando, como consecuencia de una queja o reclamación, KIWA ESPAÑA S.L.U considera que existe una desviación en el Sistema de Gestión que justifica una acción correctora, actuará según se establece en el procedimiento correspondiente- en estos casos, deberá ser comunicado directamente al Responsable de Calidad, para su análisis y gestión interna.
 8. El seguimiento del plan de acciones correctivas será llevado a cabo por el Responsable de Calidad periódicamente con la participación del Responsable de esquema, con la finalidad de evaluar la eficacia de las acciones tomadas. No obstante, el Responsable de Calidad realizará un seguimiento general centralizado de todas las reclamaciones registradas al menos una vez al año previo a la revisión del sistema por la Dirección y en las propias auditorías internas.

El seguimiento con la participación del Responsable de esquema se realizará en caso necesario con la participación de otras figuras necesarias cuando la reclamación conlleva una importante componente técnica (Operaciones, Dpto. Legal, Dirección de certificación, Gerencia, otros Responsables de Esquema, Auditor-experto, Especialista...).

9. Cuando la reclamación es contra una organización certificada por KIWA ESPAÑA S.L.U, el responsable designado debe comprobar que la reclamación se ha realizado previamente a la organización certificada y si no se podrá solicitar al reclamante que lo haga. KIWA ESPAÑA S.L.U, investiga el tratamiento dado a la reclamación por parte de la organización certificada. Esta investigación se podrá realizar por revisiones documentales o in-situ, realizando una visita (aprovechando una visita de seguimiento o realizando una visita especial). Si tras la investigación no se han resuelto ni se han solventado el origen de las causas que motivó la reclamación, se podrá proceder a la suspensión, retirada o recorte del alcance de la certificación del cliente certificado. Cuando la reclamación esté referida a una organización certificada, no se proporcionará al reclamante detalles de la investigación atendiendo a nuestros compromisos de confidencialidad, pero sí se le debe comunicar que la queja ha sido investigada y cuando lo sea, resuelta, conforme a este procedimiento antes del cierre de la reclamación en nuestro registro interno.
10. Un caso particular son las reclamaciones de terceras partes involucradas que detectan irregularidades que afectan a expedientes de solicitantes o titulares de certificación. Estas reclamaciones se registran según se ha descrito anteriormente y siguen el mismo proceso para su resolución. KIWA ESPAÑA, S.L.U. hace una investigación de las causas para saber si el origen de la irregularidad lo ha ocasionado la entidad o bien el solicitante o titular implicado. KIWA ESPAÑA, S.L.U. analizará la situación y podrá

	<p style="text-align: center;">PROCEDIMIENTO DE CALIDAD PC-05 RECLAMACIONES/ QUEJAS Y APELACIONES</p>	<p style="text-align: right;">18.03.2025 Rev 19</p>
--	--	---

requerir información al titular del expediente afectado.

11. Un caso particular son las reclamaciones de terceras partes involucradas que detectan irregularidades que afectan a expedientes de solicitantes o titulares de certificación. Estas reclamaciones se registran según se ha descrito anteriormente y siguen el mismo proceso para su resolución. KIWA ESPAÑA, S.L.U. hace una investigación de las causas para saber si el origen de la irregularidad lo ha ocasionado la entidad o bien el solicitante o titular implicado. KIWA ESPAÑA, S.L.U. analizará la situación y podrá requerir información al titular del expediente afectado.

Si el origen del problema se localizara internamente en KIWA ESPAÑA, S.L.U. se registraría la no conformidad y se seguiría el proceso según se indica en el procedimiento de calidad de No Conformidades y Acciones Correctoras. Por otra parte, si el origen del problema se encuentra en el expediente implicado, KIWA ESPAÑA, S.L.U. estudiará la situación y determinará, en función de la gravedad e importancia de la irregularidad detectada, la necesidad de someter al concesionario de la certificación a una auditoria extraordinaria, suspender o retirar su certificado, etc.

12. Posteriormente, el responsable de tratamiento dará una respuesta definitiva por escrito con el resultado de la reclamación. Una vez encontrada la no conformidad y la causa que la originó, tendrán un tratamiento similar conforme al procedimiento de calidad de No Conformidades y Acciones Correctoras. Si el reclamante lo solicitase se le informará de las soluciones y acciones correctoras a que haya podido dar lugar su reclamación, así como los procedimientos seguidos para su resolución. KIWA ESPAÑA, S.L.U. se lo comunicará en carta formal. En el caso del protocolo IFS, tras llevar a cabo un proceso exhaustivo de investigación, se le volverá a informar. El proceso completo de investigación y subsanación de una queja deberá finalizarse en un plazo máximo de 30 días naturales, con excepción de IFS que se realizará en 20 días hábiles


Si el reclamante no queda satisfecho con el desarrollo o el resultado final del proceso de reclamación, puede iniciar un proceso de apelación, según se describe en la parte B de este documento.

A.3 Plazos

Normalmente, no transcurrirán más de 30 días desde la recepción de la queja/reclamación hasta su completa resolución y comunicación de la resolución a las partes implicadas, con excepción de IFS que se realizará en 20 días hábiles, aunque se entiende que este plazo puede verse afectado por la rapidez de respuesta del cliente y otras terceras, así como posibles visitas in situ que se deriven del tratamiento de la reclamación.

A.4. Recepción de solicitudes de información- ORGANISMO EXTERNO

En aquellos casos donde se reciba una solicitud **de un organismo externo (administración pública, organismos oficiales...)**, que no se trate de una queja o reclamación sino únicamente ampliación de cierta información, se trasladará al Responsable de Esquema correspondiente dicha solicitud para proceder a su respuesta según los plazos definidos en cada caso.

	<p style="text-align: center;">PROCEDIMIENTO DE CALIDAD PC-05 RECLAMACIONES/ QUEJAS Y APELACIONES</p>	<p style="text-align: right;">18.03.2025 Rev 19</p>
--	--	---

En los casos de que se trate de requerimientos concretos de la administración pública de una CCAA, Organismo Oficial, se deberá seguir el siguiente proceso:

- 1) Cuando se recibe un requerimiento en una oficina, el manager, responsable administrativo, responsable de oficina debe hacérsela llegar al Responsable de esquema/ Responsable de Calidad (si se recibe en papel, además debe hacerse llegar el original para su archivo).
- 2) Antes del plazo, el Responsable de esquema prepara con la ayuda necesaria de técnicos o responsable de Calidad la respuesta.
- 3) Tras recibir la aprobación del Responsable de Esquema/ Calidad puede proceder a su registro en la CCAA/Organismo Oficial correspondiente.
- 4) El responsable de Calidad/ Esquema archivarán el expediente completo de solicitud de información.

B. GESTION DE UNA APELACIÓN

Cuando el concesionario o solicitante de una certificación desee apelar contra las decisiones de KIWA ESPAÑA, S.L.U. deberá hacerlo de acuerdo con el procedimiento descrito en el apartado 4.4 de este procedimiento.

La apelación podrá recibirse de forma escrita por parte del apelante.

En dicho registro se anotarán también las acciones tomadas inicialmente para la resolución, o si fuera necesario se adjuntarán en un informe aparte.


B.1 Proceso de Apelación

Cuando la aplicación de los procedimientos para la resolución de las reclamaciones no tenga como resultado una solución aceptable o cuando algún interesado no esté de acuerdo con la decisión de KIWA ESPAÑA, S.L.U. respecto a alguno de los puntos mencionados en el apartado 2. se iniciará un proceso de apelación según se describe a continuación.

El proceso de apelación seguirá estas etapas:

1. Si el apelante no está de acuerdo con el dictamen o la decisión relativa a la certificación de su expediente, dentro del plazo establecido por KIWA ESPAÑA, S.L.U. (dentro de los siete días naturales siguientes a la fecha de recepción de la decisión de certificación, para el protocolo BRC).

Cualquier persona, principalmente los auditores al estar más en contacto directo con los clientes, que reciba algún tipo de comentario que muestre una insatisfacción del cliente respecto a la decisión relativa a la certificación, deberá ponerlo inmediatamente en conocimiento del Responsable de Calidad, Director de Certificación y Gerencia quienes, de

	<p style="text-align: center;">PROCEDIMIENTO DE CALIDAD PC-05 RECLAMACIONES/ QUEJAS Y APELACIONES</p>	<p style="text-align: right;">18.03.2025 Rev 19</p>
--	--	---

forma conjunta, valorarán si se trata efectivamente de una apelación para poner en marcha el proceso de apelaciones.

2. El apelante deberá formular su caso formalmente, por escrito, a KIWA ESPAÑA, S.L.U., que le proporcionará el formato de Apelación correspondiente para su cumplimentación. En dicho registro hará constar las razones por las que no está conforme con el dictamen emitido por KIWA ESPAÑA, S.L.U., en cuanto a la certificación de sus productos, o no acepta la resolución inicial de su reclamación. Se realizará acuse de recibo.
3. Este registro se codifica (nº de apelación) y se fecha, como constancia de su entrada, y se procede a su estudio para iniciar la tramitación de la apelación. Este estudio será realizado por personal de KIWA ESPAÑA, S.L.U. que no esté implicado en el motivo o causa de la apelación. Se deben dejar evidencias del seguimiento del cierre de la apelación.
4. El apelante podrá presentar formalmente su caso, mediante un informe por escrito dirigido al Gerente de la entidad, que se encargará de estudiar todos los documentos correspondientes del expediente del reclamante. Podrá analizar todo el expediente y demás registros donde quede constancia de la actuación de la entidad en relación con el caso de apelación.

Gerencia podrá apoyarse en el personal técnico que considera adecuado según el origen de la apelación, siempre que no haya participado en el proceso y sea asegurada su imparcialidad. Asimismo, contará con la potestad de convocar al Comité de Partes Interesadas (Comité para Salvaguardar la Imparcialidad) en caso de que se considere que la decisión tomada en el proceso de apelación en curso pueda suponer una amenaza para la imparcialidad y/o para la estabilidad de la entidad.


5. Gerencia deliberará sobre el caso y emitirá un Dictamen de Apelación que corroborará o no el anterior. El dictamen y las causas por las que se ha fallado se harán constar en el registro de Apelación o en un informe adjunto.

En el caso particular de apelación relacionada con el protocolo QS, si Gerencia ha participado en el proceso de certificación al haber “liberado” el expediente en el portal QS, se deberá constituir un Comité de Apelaciones para tratar dicha apelación. Este comité estará formado por el Director de Certificación y Responsable de Calidad, así como otros miembros designados, no estando directamente relacionados con el proceso de certificación del protocolo QS.

Posteriormente, el apelante recibirá una comunicación por escrito del resultado de la apelación, incluidos los motivos de las decisiones tomadas. El juicio o informe se emitirá en un plazo inferior a 15 días y se enviará al reclamante en un plazo inferior a 20 días desde la exposición de la apelación. El informe contendrá los motivos por los que el Gerente ha tomado una decisión determinada.

El apelante deberá comunicar a KIWA ESPAÑA, S.L.U. si está de acuerdo o no con la decisión final. En el caso de que el apelante no comunique a KIWA ESPAÑA, S.L.U. su conformidad o disconformidad se considerará que está conforme con el resultado final del proceso de apelación.

Si el apelante no está conforme con la decisión final de KIWA ESPAÑA, S.L.U., tendrá derecho, en cualquier caso, a reclamar por vía judicial. También puede dirigirse a la Entidad de

	PROCEDIMIENTO DE CALIDAD PC-05 RECLAMACIONES/ QUEJAS Y APELACIONES	18.03.2025 Rev 19
--	---	----------------------

acreditación correspondiente para exponer el caso formalmente o bien dirigirse al propietario del esquema.

Una vez que se haya dictado el Dictamen de Apelación, siempre se dará el caso por finalizado, firmando Gerencia en el registro de Apelación como prueba del cierre del proceso (o el Comité de Apelaciones en caso de QS).

En cualquier caso, el proceso de apelación deberá finalizar antes de 30 días naturales desde que se recibió la interposición de la misma, si la certificación es bajo Protocolo BRC y antes de 20 días laborables si la certificación es bajo Protocolo IFS Food/LOGISTIC/Bróker.

Para el esquema MSC Pesquerías, KIWA ESPAÑA, S.L.U, deberá investigar las alegaciones y las acciones específicas propuestas en respuesta al reclamante o demandante dentro de los 3 meses a contar desde que se recibe la queja o apelación. En los casos en los que el objeto de la apelación se canaliza mediante el proceso de disputas de MSC, el plazo de 3 meses podrá postponerse hasta que finalice el mismo. El proceso de disputas de MSC (MSC Disputes Process), define el proceso de objeciones entre aquellas partes implicadas en el proceso, la entidad de certificación y un adjudicatario independiente, cuando existe una objeción al informe borrador final (Final Draft Report) y la determinación de la Entidad sobre la certificación de una pesquería.

Tanto en el contrato de concesión de la certificación como en las solicitudes de certificación se hace constar que los litigios que se deriven de los servicios prestados por KIWA ESPAÑA, S.L.U., o los que pudieran producirse como consecuencia de la actividad de certificación de producto, serán sometidos a la **Corte de Arbitraje de Valencia de la Cámara de Comercio e Industria de Valencia**, con renuncia expresa al fuero que pudiera corresponder al reclamante.

KIWA ESPAÑA, S.L.U. debe asegurarse de que todas las partes involucradas conozcan la existencia de los procesos de apelación y reclamación y de los pasos que deben seguirse, por lo que proporcionará la información correspondiente actualizada a todos los solicitantes de certificación de producto.

En caso de apelación infructuosa, KIWA ESPAÑA, S.L.U. se reserva el derecho a trasladar al cliente los costes de dicha apelación (requisito específico del protocolo BRC).


4. RESPONSABILIDADES

COMITÉ DE PARTES INTERESADAS

- Analizar cualquier otra información relativa a la imparcialidad proveniente del mercado (reclamaciones y apelaciones) y reclamaciones provenientes de organismos de acreditación/autorización.
- Participar en un proceso de apelaciones, en caso de que se considere necesaria su aportación.

GERENCIA

- Recepción de reclamaciones/apelaciones
- Estudiar los casos y emitir los dictámenes o decisiones relativas a los procesos de apelaciones

	<p style="text-align: center;">PROCEDIMIENTO DE CALIDAD PC-05 RECLAMACIONES/ QUEJAS Y APELACIONES</p>	<p style="text-align: right;">18.03.2025 Rev 19</p>
--	--	---

- Estudiar, junto con la Responsable de Calidad y Director de Certificación, las reclamaciones para valorar y decidir si están debidamente justificadas y cómo y quién debe resolverlas.
- Firmar el registro de Apelación como constancia del cierre del proceso.
- Firmar las comunicaciones que se hagan al interesado de una apelación.
- Resolver, cuando corresponda, las reclamaciones y las apelaciones.
- Valorar la necesidad de convocar al Comité de Partes Interesadas

DIRECTOR DE CERTIFICACIÓN

- Recepción de reclamaciones/apelaciones.
- Estudiar los casos, si se requiere, decisiones relativas a los procesos de apelaciones
- Estudiar las reclamaciones junto con el responsable de tratamiento, para valorar y decidir si están debidamente justificadas y cómo y quién debe resolverlas.
- Sustituir a Gerencia en caso de que este, haya participado en el proceso de forma que sea asegurada su imparcialidad.

RESPONSABLE DE CALIDAD

- Recepción de reclamaciones/apelaciones
- Dar entrada a los registros de Reclamación y Apelación, mediante codificación (nº de reclamación o apelación/ dos dígitos del año) y registro de la fecha de recepción, acusar recibo de reclamación/apelación.
- Presentar los registros y los documentos de los expedientes al responsable de emitir los dictámenes de apelación.
- Estudiar las reclamaciones junto con el responsable de tratamiento, para valorar y decidir si están debidamente justificadas y cómo y quién debe resolverlas.
- Envío de respuesta a reclamante, si es necesario.
- Archivar documentación relativa a reclamación/apelación

TODO EL PERSONAL

- Informar al Responsable de Calidad de todas las reclamaciones recibidas relacionadas con clientes u otra parte interesada

RESPONSABLE DE TRATAMIENTO

- Recibir las posibles quejas, reclamaciones y/o apelaciones provenientes de clientes de su área a través de cualquier persona de la entidad.
- Analizar cualquier tipo de queja recibida, junto con el Responsable de Calidad y Gerencia si procede, para valorar su posible tratamiento.
- Envío de respuesta a reclamante

COMITÉ DE APELACIONES QS

Realizar las mismas funciones asignadas para Gerencia en el caso particular del protocolo QS. Este comité estará formado por el Responsable del Área Food y el Responsable de Calidad, no estando ambos directamente relacionados con el proceso de certificación del protocolo QS.

	PROCEDIMIENTO DE CALIDAD PC-05 RECLAMACIONES/ QUEJAS Y APELACIONES	18.03.2025 Rev 19
---	---	----------------------

RESPONSABLE DE RSC

- Participar en el proceso de análisis de cualquier posible reclamación relacionada con actividades vinculadas a la responsabilidad social corporativa. Contar con la colaboración del Responsable de RRHH y/o PRL si fuera necesario.

5. DOCUMENTOS Y FORMATOS DE REFERENCIA

En el formato Lista de documentos y formatos internos, se relacionan los documentos y formatos de registros asociados a las actividades descritas en este procedimiento.