

ICO - OCDE - Procedimientos

Procedimiento de quejas y reclamos

Oficina de Certificación Demeter España - OCDE

1. Objetivo

Las quejas pueden ser una valiosa retroalimentación sobre las acciones de la OCDE. Si se presentan de forma constructiva, pueden ayudar al personal de certificación a reflexionar y mejorar sus acciones y procesos de trabajo. Las quejas infundadas o que impliquen dextrato o agresión pueden ser rechazadas en cualquier momento por el personal de OCDE.

2. Tipos de quejas y reclamos

- Los reclamos relativos a la calidad de un producto Demeter por parte de los consumidores o de otros licenciatarios, que no estén directamente relacionadas con la certificación, se remitirán al licenciatario correspondiente o al departamento/colega correspondiente. El archivo y las conclusiones no se mantienen en OCDE.
- Los reclamos relativos a otros departamentos se remiten al departamento correspondiente y allí se atienden en su respectiva Gestión de Reclamos, por ejemplo, los reclamos relativos a las Normas se remitirán al Coordinador de Normativas (SC), los reclamos sobre otros sistemas de certificación Demeter al Coordinador del Consejo de Acreditación (AC), etc.
- Las quejas relativas a las actividades de OCDE, como inspecciones, inspectores, personal de certificación, decisiones de certificación y similares, cuando no estén relacionadas con la propia certificación del titular, se dirigirán al responsable del programa de certificación.
- Si la propia parte certificada presenta la queja sobre su propia decisión de certificación, se considera una apelación, por lo tanto, debe ser tratado como apelación y se debe cumplimentar el procedimiento de apelación de OCDE. Por favor, encuentre el Procedimiento de Apelación de OCDE en el siguiente link: www.demeter.es/procedimientos/

3. Respuestas a quejas y reclamos

- Cada queja se responde por escrito.

- La primera reacción es una nota que confirma que se ha recibido la queja y que la evaluación del caso se inicia rápidamente.

- La segunda reacción es una confirmación de que el caso ha sido evaluado y cerrado (si procede: comunicación de que se han tomado las medidas necesarias).

- La parte denunciante solo recibirá documentación o información que no se considere confidencial.

- Cada queja aceptada se sigue hasta que se haya respondido al menos a todas las preguntas de la parte que presenta la queja y se documenta en consecuencia. Eso no significa necesariamente que la decisión sea del agrado o satisfacción de la parte que haya presentado la queja.

- Las quejas anónimas también se tratan de la misma manera, a menos que se aporten hechos insuficientes o que la queja sea obviamente frívola.

4. Evaluación

- La evaluación de un reclamo será iniciada como máximo una semana posterior a su recepción y se espera dar una respuesta por escrito en un plazo adecuado a la situación / queja planteada.

Quejas y reclamos deben ser enviados al correo electrónico:
certificacion@demeter.es

Por dudas adicionales, por favor contactarse con el mismo correo electrónico.

Cordialmente

Equipo de Certificación OCDE