



RINA

MODALIDADES DE PRESENTACIÓN DE RECLAMACIONES, OBSERVACIONES Y RECURSOS

Las reclamaciones han sido valoradas desde siempre por la División de Certificación como estímulo para la mejora de la calidad del servicio.

El presente documento define las modalidades generales que las partes interesadas y sujetos terceros pueden seguir para elevar una reclamación al RINA sobre la actividad de la División de Certificación del propio RINA, una observación relativa a una Organización en posesión de certificación emitida por la División Certificación del RINA o un recurso sobre las decisiones del RINA.

Pueden hacer llegar reclamaciones y observaciones a la División Certificación del RINA a través de comunicación escrita o verbal, contactando la Oficina de la División Certificación más próxima a Vds.¹.

El recurso, deberá ser enviado a la División Certificación del RINA a través de carta certificada con acuse de recibo.

La reclamación, observación o el recurso, deberán incluir todos los datos que permitan la trazabilidad de la actividad RINA sobre la que se reclama, los datos de la Organización certificada y del producto/servicio certificado sobre el que se desea enviar una observación, así como sus datos para poderles contactar y mantenerles informados de las acciones consecuencia de su reclamación/observación.

Como norma, dentro de los 15 días desde la recepción de la reclamación, observación o recurso, les será enviada una comunicación en la que les informaremos de la puesta en marcha de las acciones sobre la Organización objeto de la comunicación.

A la recepción de la reclamación, observación o recurso, el RINA efectuará las investigaciones pertinentes del asunto, al final de las cuales les será enviada una comunicación para informarles del resultado de las mismas y de las acciones puestas en marcha por el RINA.

¹ Para localizar la dirección de la Oficina más próxima, consultar el "find us" en nuestro sitio web (<http://certification.rina.org>).