

	<b>Procedimiento</b>	Fecha: 2012-02-01 Revisión: 02 Página: 1 de 5
	<b>Gestión de las Quejas, Apelaciones y Litigios</b>	Código: EC-P-13
		Ref.: MC-EC

**Objetivo:**

Establecer la metodología para la gestión de quejas, apelaciones y litigios recibidos en el ámbito de Ecuacert.

**Alcance:**

Se aplica a todas las actividades que lleva a cabo Ecuacert, en la gestión de los procesos de certificación/evaluación de la conformidad de las organizaciones en relación con las normas/estándares/protocolos, etc.

**Entradas:**

- Normas/Estándares/Protocolos/ reglamentaciones técnicas, etc.
- Quejas presentadas por personas y/o por las organizaciones relacionadas con las actividades de Ecuacert.
- Apelaciones formuladas ante Ecuacert por las organizaciones certificadas o en proceso de certificación/evaluación de la conformidad.
- Litigios interpuestos por partes interesadas ante las decisiones de Ecuacert.

**Definiciones:**

- **Queja:** expresión de insatisfacción realizada por una persona u organización con respecto a las actividades de Ecuacert. o de una organización certificada o en proceso de certificación/evaluación de la conformidad y para la cual se espera respuesta.
- **Apelación:** solicitud presentada por una organización o entidad, para reconsiderar cualquier decisión adversa tomada por Ecuacert con relación a su estado deseado de aprobación.
- **Litigio:** controversia planteada para su resolución en sede judicial

**Nota:** Las decisiones adversas pueden ser: rechazo a aceptar una solicitud, rechazo a proceder con una certificación/evaluación, acciones correctivas solicitadas, cambios en el alcance de una certificación, decisiones de negar, suspender o cancelar la certificación o cualquier otra acción que impida obtener la aprobación solicitada.

**Responsabilidad y Autoridad:**

El Representante de la Dirección es el responsable de que este procedimiento se implemente correctamente.

El Gerente de Operaciones es el responsable de cumplir y hacer cumplir con lo establecido en este procedimiento.

**Procedimiento:**

**1. Quejas.**

**Recepción de quejas:**

Las quejas son recibidas por cualquier vía (carta, fax, e-mail, teléfono o personalmente), siempre y cuando el responsable de la misma se identifique plenamente. En el caso de que la queja sea planteada en forma verbal, se solicitará posteriormente su confirmación por escrito a los efectos de dar curso a la queja presentada.

Ecuacert registra todas las quejas recibidas en la Bitácora de Recepción y Seguimiento de Quejas. Esta Bitácora deberá ser llenada por el Gerente de Operaciones de Ecuacert, o por quien éste designe, que le asigna un número en orden secuencial y año correspondiente. En el seguimiento de quejas se utiliza únicamente el número de registro otorgado al momento de su recepción, a efectos de proteger la identidad de las personas que las presentan, evitar que se limiten posibles reclamos de personas que teman puedan provocarles inconvenientes en futuras operaciones y, evitar al mismo tiempo, discriminaciones.

Todas las quejas deben ser tratadas bajo los compromisos de confidencialidad establecidos y firmados por el personal de Ecuacert.

Ecuacert posee la autoridad para solicitar informes y la presentación de todos los documentos relacionados, recibidos o producidos por una organización certificada o en proceso de certificación/evaluación de la conformidad, ya sea durante la vigencia de la certificación, en las evaluaciones periódicas/de mantenimiento y/o monitoreo, en el proceso de re-certificación o como una actividad relacionada con una investigación.

#### **Tratamiento de quejas:**

El Director de Certificación delega en el Gerente de Operaciones la evaluación del motivo y tenor de la queja y si la misma es procedente o no.

Todo el personal autorizado para intervenir en la gestión de las quejas será totalmente independiente de las situaciones /eventos/etc. del proceso que generó la queja.

En caso de ser procedente y si la misma se encuadra dentro de las obligaciones de las Organizaciones/Empresas con el cumplimiento de leyes, resoluciones y/o normativa administrativa y/o legal vigente, las mismas se derivarán a la autoridad nacional competente para que tome las decisiones correspondientes y las informe a Ecuacert.

Cuando se trate de una queja sobre una Organización/Empresa cliente, se informará al demandante que debe presentar la queja ante dicha Organización /Empresa, la cual debe resolverla en tiempo y forma y de acuerdo con sus propios procedimientos de gestión de quejas.

En las evaluaciones posteriores a realizar en la Organización /Empresa objeto de la queja, se instruirá a los auditores/evaluadores para que verifiquen específicamente el tratamiento dado por las respectivas Organizaciones/Empresas a las quejas en cuestión.

El Director de Certificación de Ecuacert, analizará toda la información obrante y dispondrá las correspondientes acciones a seguir.

Las quejas deberán ser respondidas en el menor tiempo posible. En el caso que las acciones a implementar sean de compleja aplicación, se informará al que la originó, la justificación y fecha planificada para su efectiva resolución.

Si el interesado expresa disconformidad con la acción correctiva implementada, ésta se reevaluará y, si después de esa acción no hubiera conformidad del interesado, la queja y la acción correctiva se enviarán al Comité de Imparcialidad para una resolución definitiva.

**Informes sobre las quejas:**

El Representante de la Dirección analiza y elabora un informe bimestral conteniendo un análisis estadístico de las quejas, abarcando su naturaleza y frecuencia. Este informe es elevado a consideración del Director de Certificación que tomará, en función de la magnitud y naturaleza de las mismas, las acciones que correspondieran.

Asimismo, dichos informes serán utilizados como documentación de apoyo y análisis en las Revisiones por la Dirección del sistema de gestión de Ecuacert.

**2. Apelaciones:**

Una apelación puede ser presentada por una Organización/Empresa certificada o en proceso de certificación/evaluación de la conformidad, cuando tenga una discrepancia con una decisión de Ecuacert., en relación con los procesos de certificación/evaluación de la conformidad de organizaciones certificadas o en proceso de certificación/evaluación de la conformidad o en relación con los procesos de re-certificación, modificación del alcance de la certificación, mantenimiento, suspensión, cancelación y retiro de los Certificados de Conformidad.

La presentación de las apelaciones y su documentación asociada (si correspondiere), relacionada con respecto al proceso general de certificación /evaluación de la conformidad de Organizaciones/Empresas, deberán estar dirigidas al Director de Certificación de Ecuacert. El plazo para su presentación será como máximo de 30 (treinta) días de producida la resolución que dio origen a la apelación.

Las apelaciones recibidas son registradas en la Bitácora de Apelaciones y son informadas por el Representante de la Dirección al Director de Certificación.

El Director de Certificación designa un Panel de Apelación de 3 (tres) miembros competentes e independientes que no hayan intervenido en ninguna fase del proceso. No se incluirán miembros con un interés determinado en la decisión motivo de la apelación.

Podrán ser miembros del Panel de Apelación representantes de Ecuacert, del Comité de Imparcialidad, de la industria de bienes, del comercio, de los servicios, etc. con las restricciones mencionadas anteriormente. El Director de Certificación informará al representante legal de la Organización/Empresa que realiza la composición del Panel de Apelación.

El apelante tendrá 5 (cinco) días hábiles para presentar, con razones fundadas en evidencias objetivas, una objeción parcial o total a la composición del Panel de Apelación. De no presentarse la misma en el tiempo establecido, se considerará aceptado el Panel de Apelación.

Al recibir la apelación, el Representante de la Dirección inicia una revisión completa de los hechos y requiere información de todas las fuentes disponibles, presentando toda la información al Director de Certificación a los 15 (quince) días como máximo de recibida la apelación.

La apelación y la información relacionada son remitidas por el Director de Certificación al Panel de Apelación el cual se pronunciará dentro de los 30 (treinta) días de la fecha recibida. El Informe del Panel de Apelación deberá fundarse en los hechos e información presentada por el Director de Certificación, en el resultado de la investigación, en la recopilación de los

documentos que estime necesarios y en las acciones que dieron origen a la resolución apelada.

Una vez que se haya tomado la decisión respecto a la apelación presentada, se notificará al apelante sobre esta decisión.

En aquellos casos en que el Panel de Apelación resuelva que es necesaria la realización de una auditoría/verificación extraordinaria/especial en la Organización/Empresa apelante para tomar una decisión definitiva, informará a la misma, quien deberá aceptarla o rechazarla por escrito. Si la misma es rechazada se desestimará sin más trámite la apelación

Si como resultado de la auditoría/verificación extraordinaria/especial, la apelación es desestimada, todos los costos derivados correrán por cuenta del apelante.

### 3. Litigios

El Representante de la Dirección recibe la documentación relacionada a los litigios e informa al Director de Certificación. El Director de Certificación traslada el caso a la asesoría legal de Ecuacert, la cual asesora al Director de Certificación y al Gerente General de Ecuacert, para decidir las acciones a tomar. Los litigios serán resueltos por los órganos e instancias legales que correspondan.

### 4. Registros

Todos los documentos relacionados con las quejas, apelaciones y litigios son gestionados de acuerdo a lo establecido en este Procedimiento y archivados por el Representante de la Dirección en orden cronológico en un expediente propio y debidamente identificado por su número de registro, por un lapso no menor a 10 (diez) años.

### 5. Acceso a los registros:

Los registros de quejas, apelaciones y litigios deben estar disponibles para el Gerente General, el Director de Certificación y el Gerente de Operaciones de Ecuacert, debiendo el resto del personal estar autorizado por el Representante de la Dirección para su vista y eventual utilización en los respectivos procesos.

Cuando una autoridad legal requiera información sobre algún aspecto tratado en el presente Procedimiento, se comunicará al interesado que esta información está siendo remitida a una Autoridad en cumplimiento de disposiciones legales.

#### **Indicador de Gestión:**

Parámetros a ser Medidos	Nomenclatura	Fórmula	Frecuencia del Reporte	Unidad
Número de Quejas Presentadas	NQP	-----	Bimensual	Número
Porcentaje Quejas Procedentes	PQP	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de Quejas Procedentes}}{\text{N}^\circ \text{ Quejas Totales}}$	Bimensual	%

Tiempo de Resoluciones de Quejas	TRQ	Tiempo entre la aceptación de la queja y su resolución y comunicación al reclamante	Bimensual	Número Días Promedio
Número de Apelaciones	NA	-----	Bimensual	Número
Tiempo de Resoluciones de Apelaciones	TRA	Tiempo entre la aceptación de la apelación y su resolución y comunicación al apelante	Bimensual	Número Promedio

**Referencia:**

MC-EC Manual de Calidad de Ecuacert.

	Tipo	Nombre del Registro de Gestión	Código del Registro	Responsable del archivo	Tiempo Retención
<b>C-EC-P-13</b>		Bitácora de Recepción y Seguimiento de Quejas, Apelaciones y Litigios	EC-R-13.1	Representante de la Dirección	10 años

<b>Elaborado y revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
Representante de la Dirección	Director de Certificación