



| | | | |
|---|---|------------------------------------|--|
|  <p>ACI Asesoría y Consultoría Integral</p> | <p align="center">PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE QUEJAS Y APELACIONES</p> | | <p align="center">Código: GC-PR-002</p> |
| | | | <p align="center">Versión: 1</p> |
| | <p>Fecha emisión: 01/10/2020</p> | <p>Vigencia: 01/10/2022</p> | <p>Página: 1 de 7</p> |

Índice

| | |
|---------------------------------|----------|
| Propósito | 2 |
| Alcance | 2 |
| Documento de referencia | 2 |
| Definiciones | 2 |
| Directrices Generales | 2 |
| Procedimiento | 5 |
| Gestión de quejas y apelaciones | 5 |
| Control de Cambios | 8 |

| | | |
|---|---|--|
| <p>Elaborado por: Roy Paniagua</p> | <p>Revisado por: Esteban Monge</p> | <p>Aprobado por: Gerardo Porras</p> |
|---|---|--|

| | | | |
|--|---|-----------------------------|--------------------------|
|  ACI Asesoría y Consultoría Integral | PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE QUEJAS Y APELACIONES | | Código: GC-PR-002 |
| | | | Versión: 1 |
| | Fecha emisión: 01/10/2020 | Vigencia: 01/10/2022 | Página: 2 de 7 |

1. Propósito

Asegurarse que las quejas, apelaciones, reclamos, sugerencias o cualquier inquietud recibida en la organización por una parte interesada con relación a un producto o servicio, sea documentada y se gestione adecuadamente con las áreas responsables de ejecutar las acciones correctivas o preventivas, logrando una adecuada resolución que garantice la satisfacción de la parte interesada.

2. Alcance

Este procedimiento debe ser acatado por todos los colaboradores de la organización y aplica para el trámite de todas las quejas, apelaciones, reclamos y sugerencias que sean recibidas por cualquiera de los medios establecidos.

3. Documento de referencia

Norma INTE/ISO 17065:2013 Evaluación de la conformidad — Requisitos para organismos que certifican productos, procesos y servicios
GC-PR-001 Procedimiento de control de la documentos y registros
GC-PR-004 Procedimiento de no conformidades y acciones correctivas
GC-PR-004-RG-001 Registro de Gestión de No Conformidades y Acciones Correctivas
GC-PR-002-RG-001 Formulario y registros de quejas-apelaciones-sugerencias-reclamos

4. Definiciones


Ver GC-PR-001-RG-002 Glosario

5. Directrices Generales

Es responsabilidad de la Junta Directiva velar por el cumplimiento de las políticas y procedimientos relacionados con la gestión de quejas por servicios y productos no conformes, ya sea de clientes externos o internos.

Toda queja debe ser recibida y dar acuse de recibo al responsable de colocarla en un plazo no mayor a las 48 horas después de recibida. Es muy importante que la persona que reciba la queja la gestione inmediatamente con la presidencia para que la resuelva en coordinación con el revisor o evaluador; o redireccione con el responsable de resolverla.

| | | |
|------------------------------------|------------------------------------|-------------------------------------|
| Elaborado por: Roy Paniagua | Revisado por: Esteban Monge | Aprobado por: Gerardo Porras |
|------------------------------------|------------------------------------|-------------------------------------|

| | | | |
|--|---|----------------------|-------------------|
|  ACI Asesoría y Consultoría Integral | PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE QUEJAS Y APELACIONES | | Código: GC-PR-002 |
| | | | Versión: 1 |
| | Fecha emisión: 01/10/2020 | Vigencia: 01/10/2022 | Página: 3 de 7 |


La decisión o resolución de una queja o una apelación se debe tomar, revisar y aprobar por personas que no estén involucradas en las actividades de certificación relacionadas con la queja o la apelación.

En caso de que una queja recibida sea considerada como una falta grave en una evaluación debe elevarse al Comité para la Salvaguarda de la Imparcialidad. Se entiende por falta grave:

- a. Una no conformidad mayor no detectada y que incumpla cualquiera de los apartados de la norma INTE ISO IEC 17065: versión vigente, o la legislación aplicable.
- b. En el caso de haber omitido la verificación de un indicador descalificador del Protocolo de Evaluación.
- c. Haber consignado deliberadamente o por negligencia un dato como cierto siendo falso.
- d. Evidencia de presiones financieras o comerciales que puedan influir en las decisiones de los evaluadores o revisores, se procede conforme el artículo 36 y 37 capítulo VIII y artículo 39 y 39 bis del capítulo IX del Reglamento para el uso de la Marca país Costa Rica PRO NOR 044.
- e. Se identifica que existen errores graves en la información que consta en el informe técnico de cumplimiento del protocolo de evaluación marca país o en cualquier otra información o documentación requerida por PROCOMER.
- f. Cualquiera otra situación que afecte la imagen y prestigio de la marca país. En virtud de lo anterior, PROCOMER tiene la facultad de sustituir al organismo certificador, en atención a los intereses de la marca país y al propio funcionamiento del esquema de certificación. Para tales efectos, PROCOMER debe comunicar al organismo certificador su decisión con un plazo de un mes de antelación. Así, reformado por la Junta Directiva de PROCOMER en la sesión 368-2019 del 25 de noviembre del 2019.
 - i. Cuando la queja proceda de un cliente la Junta Directiva debe tomar las medidas sancionatorias que consisten en des-habilitación del evaluador o revisor.
 - ii. Cuando la denuncia es de un evaluador o revisor contra un cliente, debe procederse denunciando formalmente al dueño del esquema y al Ente Costarricense de Acreditación mediante un documento formal que especifique en detalle la situación presentada y las evidencias.

En los casos descritos anteriormente la Junta Directiva tienen la potestad de establecer sanciones que van hasta la desvinculación del evaluador.

| | | |
|------------------------------------|------------------------------------|-------------------------------------|
| Elaborado por: Roy Paniagua | Revisado por: Esteban Monge | Aprobado por: Gerardo Porras |
|------------------------------------|------------------------------------|-------------------------------------|

| | | | |
|--|---|----------------------|-------------------|
|  ACI Asesoría y Consultoría Integral | PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE QUEJAS Y APELACIONES | | Código: GC-PR-002 |
| | | | Versión: 1 |
| | Fecha emisión: 01/10/2020 | Vigencia: 01/10/2022 | Página: 4 de 7 |

Para asegurarse de que no existe conflicto de intereses, el personal (incluyendo aquel que actúa a nivel directivo) que ha proporcionado consultoría a un cliente, ha sido empleado de un cliente o se encuentre involucrado en algún proceso legal, no debe participar para revisar y aprobar la resolución de una queja o una apelación de ese cliente durante los dos años siguientes a la terminación de la consultoría o el empleo.


Las quejas por inconformidades de producto o servicios pueden ser recibidas de manera verbal, escrita en papel o por cualquier medio como: correo electrónico, vía web, WhatsApp o teléfono.

6. Procedimiento

a. Gestión de quejas y apelaciones


| Responsable | Paso | Descripción |
|-------------|------|---|
| Colaborador | 1 | Al recibir una queja, apelación, reclamo o sugerencia por parte de una parte interesada por alguno de los canales establecidos, confirma si la queja o la apelación se relaciona con las actividades de certificación. Notas: Los canales para recibir una queja, reclamo o sugerencia pueden ser: comunicación verbal, teléfono, redes sociales (Facebook, WhatsApp), correo electrónico y página web. Esta lista no limita a los posibles canales de recepción de queja. Si la queja, reclamo o sugerencia es anónima deposita el formulario de queja en el buzón de sugerencias. |
| Colaborador | 2 | Contacta a la persona que interpuso la queja, brinda el acuse de recibo y busca obtener la máxima cantidad de detalles relacionados con los motivos que lo hacen interponer la queja, apelación, reclamo o sugerencia. |
| Colaborador | 3 | Registra la incidencia en el documento GC-PR-002-RG-001 Formulario y registros de quejas- apelaciones- sugerencias- reclamos |

| | | |
|-----------------------------|-----------------------------|------------------------------|
| Elaborado por: Roy Paniagua | Revisado por: Esteban Monge | Aprobado por: Gerardo Porras |
|-----------------------------|-----------------------------|------------------------------|

| | | | |
|--|---|----------------------|-------------------|
|  ACI Asesoría y Consultoría Integral | PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE QUEJAS Y APELACIONES | | Código: GC-PR-002 |
| | | | Versión: 1 |
| | Fecha emisión: 01/10/2020 | Vigencia: 01/10/2022 | Página: 5 de 7 |

| | | |
|--|---|---|
| Colaborador | 4 | Entrega el formulario con la información de la incidencia al presidente para que resuelva o la direcciona a la persona responsable de dar una respuesta o resolución al cliente. |
| Presidente | 5 | <p>Recibe el formulario con la queja, apelación, sugerencia, reclamo, lo analiza y según sea el caso, la resuelve directamente, coordinando si fuera necesario con el revisor o evaluador.</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Si es una queja o apelación por una no conformidad de producto o servicio, revisa el procedimiento de no conformidades y acciones correctivas y completa los formularios respectivos. ● Si es una queja o reclamo por algún incidente interno analiza las causas, en caso de requerir coordinar una audiencia entre dos partes coordina una reunión para que se expongan los diferentes puntos de vista. ● Si es una sugerencia define y documenta las acciones a seguir. <p>En caso de que se detecte que el incidente se deriva de una falta grave, lo direcciona al comité para la salvaguarda de la imparcialidad para que puedan dar una resolución acertada a la incidencia, evitando el conflicto de interés.</p> |
| Comité responsable de resolución | 6 | <p>Recibe la incidencia y la analiza de acuerdo a lo establecido en la normativa y reglamentación interna y requerida por el esquema de certificación.</p> <p>En caso de que sea necesario establecer una audiencia entre dos partes, las contacta y coordina una reunión para aclarar detalles relacionados con la incidencia presentada.</p> |
| Presidente / Comité responsable de resolución | 7 | <p>Establece y documenta la resolución de la incidencia.</p> <p>Nota:</p> <p>La resolución debe establecer como mínimo:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Un Plan de Acción para solucionar la queja, apelación o el reclamo del cliente o colaborador. ▪ El plazo en el que se implementarán las actividades propuestas. ▪ Área responsable de la ejecución. |

| | | |
|-----------------------------|-----------------------------|------------------------------|
| Elaborado por: Roy Paniagua | Revisado por: Esteban Monge | Aprobado por: Gerardo Porras |
|-----------------------------|-----------------------------|------------------------------|

| | | | |
|--|---|-----------------------------|--------------------------|
|  ACI Asesoría y Consultoría Integral | PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE QUEJAS Y APELACIONES | | Código: GC-PR-002 |
| | | | Versión: 1 |
| | Fecha emisión: 01/10/2020 | Vigencia: 01/10/2022 | Página: 6 de 7 |

| | | |
|---------------------------|---|--|
| | | <ul style="list-style-type: none"> Plazo para que el cliente manifieste su conformidad con la resolución de su solicitud. |
| Presidente | 8 | Comunica la resolución al cliente según corresponda. En aquellos casos que por su complejidad requieran un plazo mayor para resolver, el comité designará un responsable que deberá informar al cliente las razones técnicas o de fuerza mayor que le han impedido contestar lo solicitado en el plazo establecido. |
| Presidente | 9 | Analiza la satisfacción del cliente y en caso de dar por aceptada la queja, apelación, reclamo o sugerencia, archiva los registros según lo establecido en el procedimiento GC-PR-001 Control de documentos y registros , de lo contrario indica al dueño del proceso o responsable de la resolución que realice las correcciones y acciones necesarias para resolver la queja o apelación. |
| Fin del Subproceso | | |

| | | |
|------------------------------------|------------------------------------|-------------------------------------|
| Elaborado por: Roy Paniagua | Revisado por: Esteban Monge | Aprobado por: Gerardo Porras |
|------------------------------------|------------------------------------|-------------------------------------|

| | | | |
|--|---|-----------------------------|------------------------------|
| | PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE QUEJAS | | Código: SGC-GC-PR-010 |
| | | | Versión: 1 |
| | Fecha emisión: 01/10/2020 | Vigencia: 01/10/2022 | Página: 7 de 7 |

7. Control de Cambios

| Versión | Sección / Párrafo modificado | Cambio realizado | Responsable | Fecha |
|----------------|-------------------------------------|-------------------------|--------------------|--------------|
| | | | | |
| | | | | |

| | | |
|------------------------------------|------------------------------------|-------------------------------------|
| Elaborado por: Roy Paniagua | Revisado por: Esteban Monge | Aprobado por: Gerardo Porras |
|------------------------------------|------------------------------------|-------------------------------------|