

	PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES	Código : PQA
		Versión Nro. 1
		Fecha: 28-Abr-2022
		Página 1 de 5

Objetivo

Establecer un procedimiento para la gestión de quejas y apelaciones

Alcance

La auditoría abarca toda la estructura organizativa de Mayacert y las quejas o apelaciones que se pudieran presentar.

Definiciones

Quejas: una expresión de insatisfacción por cualquier persona u organización presentada a un organismo de certificación relacionado con las actividades del organismo de certificación y/o actividades de los clientes (ejemplo: personal administrativo, tiempos no cumplidos, etc). Una queja debe incluir:

- El nombre e información de contacto del denunciante.
- Una clara descripción de la queja, y
- Evidencia para justificar cada elemento o aspecto de la queja.

Apelación: una solicitud emitida por el cliente al organismo de certificación para reconsiderar una decisión tomada relacionada con el cliente.

PROCEDIMIENTO:

Recepción y Revisión Inicial

El afectado debe notificar por escrito en físico o vía mail a través del correo electrónico cualquier queja o apelación con la que cuente, utilizando el formato de quejas y apelaciones de Mayacert , **Formato Quejas, Apelaciones (PQA-F01)**

MAYACERT confirmará si la queja o la apelación se encuentra relacionada con las actividades de certificación de las cuales es responsable y lo registrará.

Al respecto de apelaciones, el Responsable del Sistema de Gestión dará las explicaciones y fundamentos del caso y tomará las acciones a seguir sobre la apelación.

Las quejas o expresiones de insatisfacción ANONIMAS que no sean quejas sustentadas se las gestionará como comentarios de partes interesadas y las abordaremos durante la próxima inspección. Todos los comentarios de partes interesadas serán anónimas e incluidas en el informe de inspección en conjunto con la respuesta de MAYACERT.

	PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES	Código : PQA
		Versión Nro. 1
		Fecha: 28-Abr-2022
		Página 2 de 5

Acuse recibido

En un plazo no mayor a 5 días laborables se notificará al afectado la recepción de la queja o apelación mediante correo electrónico.

Evaluación de la queja o apelación

Las propuestas de acciones de MAYACERT dependerán de la naturaleza de la queja o apelación y puede incluir una de las siguientes opciones para reunir y verificar toda la información necesaria con el objetivo de alcanzar una decisión:

- Evaluación de escritorio, revisión de documentos, fotografías, cartas u otra evidencia.
- Verificación en sitio, si una queja o apelación está relacionado sobre las acciones o actividades de un cliente que requiere la verificación en sitio, se podrá programar la inspección en sitio.
- Para la determinación de acciones correctivas se realizará un análisis de causas

En caso específico de apelaciones a la decisión de certificación si amerita, el caso un Evaluador/Certificador analizará de nuevo el informe de inspección impugnado y si procede, se realiza una re-inspección en el sitio en referencia, la cual se hará con un inspector diferente a quién realizó la primera inspección, y podrá ir acompañado del gerente de Mayacert, para adjuntar otros elementos de juicio como resultado de la adquisición de pruebas que luego serán discutidas por el Evaluador/ Certificador designado, para esta designación se considerara que no haya participado en ningún paso dentro del proceso de certificación.

*Si no se cuenta con un evaluador calificado en el alcance este puede ser otro evaluador con la participación de un experto técnico para apelaciones técnicas, caso contrario no es necesario el experto técnico, pero si un evaluador habilitado.

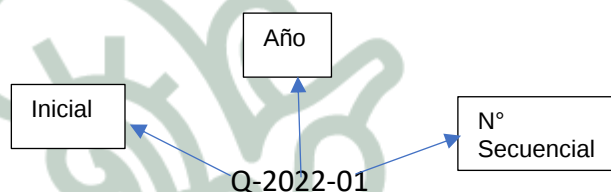
Si un operador presenta una queja demostrando que un inspector tiene conflicto de interés, incompetencia, deshonestidad, parcialidad, etc., Mayacert investigará el caso y si confirma los motivos de la queja se cambiará al inspector.

Cuando se cuente con quejas por parte de la autoridad Nacional competente en producción orgánica o el sistema de acreditación ecuatoriano se realiza el seguimiento y se proporcionara la información solicitada a los mismos previa a la notificación y autorización de cliente para compartir su información.

Con el objetivo de mantener la confidencialidad del afectado se utilizará la siguiente codificación:

	PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES	Código : PQA
		Versión Nro. 1
		Fecha: 28-Abr-2022
		Página 3 de 5

	Inicial
Quejas:	Q
Apelación:	A
Impugnación:	I



Decisión sobre queja o apelación

La persona que realice la decisión de resolución de la queja o apelación será realizada o revisada y aprobada, por personal no involucrada en la evaluación de la queja o apelación.

Si el dictamen ratifica lo expresado en la primera inspección se rechaza la apelación, en caso contrario se tomarán las medidas correctivas que el caso amerite en base a la Re-inspección.

Los casos de notificaciones sobre cualquier queja o apelación quedan registrados en el **Resumen de Quejas y Apelaciones (PQA-F02)** que llevará el Responsable del sistema de gestión para verificar el trámite de la situación, en conjunto con la solución que se le dio al caso en el archivo del operador y en un folder específico para apelaciones y quejas.

Mayacert informará al afectado sobre el avance del tratamiento a su apelación o queja planteada dentro de los siguientes 15 días laborables después de haber recibido la queja o apelación.

Las notificaciones por escrito que presenten los afectados vía correo electrónico y el seguimiento que MAYACERT les dé, serán documentados en un archivo que estará a cargo del Responsable del sistema de gestión.

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, o ha sido empleado de un cliente, no debe ser utilizado por MAYACERT para revisar ni aprobar la

	PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES	Código : PQA
		Versión Nro. 1
		Fecha: 28-Abr-2022
		Página 4 de 5

resolución de una queja o una apelación para ese cliente durante los dos años siguientes a la terminación de la consultoría o el empleo.

Siempre que sea posible, el organismo de certificación debe proporcionar al reclamante una notificación formal sobre el resultado y la finalización del proceso de reclamación, en un plazo no mayor a 5 días laborables después de que cuente con una conclusión.

En el caso de que el reclamante no se encuentre conforme con la resolución de la queja o apelación podrá apelar a la decisión ante los organismos de acreditación ecuatoriano o ante la autoridad competente de producción orgánica.

