




PROCEDIMIENTO DE  
TRATAMIENTO DE  
QUEJAS Y APELACIONES

| Elaborado por:  | Revisado por:         | Aprobado por:        | Revisión No. |
|---|-----------------------|----------------------|--------------|
| Ing. Ayriñ Trujillo   | Quim. Karla Rodríguez | Ing. Beatriz Mondeja | 06           |
|  |                       |                      |              |
| Fecha Emisión:  | Fecha Revisión:       | Fecha Aprobación:    |              |
| 02/Mayo/2013  | 30/agosto/2021        | 30/agosto/2021       |              |

## Contenido

|                        |   |
|------------------------|---|
| 1. OBJETIVO .....      | 3 |
| 2. ALCANCE .....       | 3 |
| 3. REFERENCIAS .....   | 3 |
| 4. DEFINICIONES .....  | 3 |
| 5. DESARROLLO .....    | 3 |
| 5.1. Apelaciones ..... | 3 |
| 5.2. Quejas .....      | 5 |

1. **OBJETIVO**

El presente Procedimiento de quejas y apelaciones, tiene como objetivo establecer los criterios de actuación para dar atención y respuesta a las quejas y apelaciones de los clientes.

2. **ALCANCE**

Involucra a todo el personal del Organismo que esté relacionado con la queja y/o apelación y a los clientes.

3. **REFERENCIAS**

➤ Sección 9.7 y 9.8 del Manual del Sistema de Gestión M-GC-001 de **Calidad Internacional de Certificaciones – CICAYBECE S.A.**,

➤ Norma ISO/IEC 17021:2015, apartado 9.7 Apelaciones y 9.8 Quejas

➤ NTE INEN-ISO 10002 Gestión de la calidad — Satisfacción del cliente — Directrices para el tratamiento de las quejas en las organizaciones (ISO 10002:2018, IDT).

4. **DEFINICIONES**

**Apelación:** Solicitud presentada por una Empresa certificada, para reconsiderar cualquier decisión contraria a la tomada por **Calidad Internacional de Certificaciones – CICAYBECE S.A.**, con referencia al estado de su certificación.

**Queja:** Expresión de insatisfacción, diferente de la “apelación”, realizada por una persona u organización en contra de **Calidad Internacional de Certificaciones – CICAYBECE S.A.**, con respecto a sus actividades o a la de un cliente certificado, para la cual se espera respuesta.

**Reclamante:** Persona natural o jurídica que presenta la apelación y/o queja ante **Calidad Internacional de Certificaciones – CICAYBECE S.A.**

5. **DESARROLLO**

5.1. **Apelaciones**

**Calidad Internacional de Certificaciones – CICAYBECE S.A.**, tiene la responsabilidad de recibir, evaluar y tomar las decisiones relativas a las apelaciones presentadas. El OC cuenta con el **flujograma de apelaciones FO-MC-019**, mismo, que se encuentra publicado en nuestra página web [www.cicert.com.ec](http://www.cicert.com.ec), donde se detalla los pasos del proceso de apelación, desde la recepción hasta la respuesta al cliente.

El Organismo cuenta con varias vías para receptor Quejas y Apelaciones, entre la que se encuentran, pero no se limitan a:

- Reuniones de cierre de las Auditorias (Certificación, Seguimiento y Recertificación).
- Página web [www.cicert.com.ec](http://www.cicert.com.ec)
- Cláusula cuarta de los contratos.

Para el envío de apelaciones el cliente cuenta con un plazo máximo de 03 días hábiles posteriores a la recepción de la decisión.

El proceso inicia con la recepción y validación de la apelación, por parte de la Gerencia General de **Calidad Internacional de Certificaciones – CICAYBECE S.A.**, quien, asigna a un responsable para gestionar la Apelación, considerando a personal diferente que no haya intervenido en procesos de auditoría y comités técnicos, por la cual se ha iniciado el proceso de apelación.

**Calidad Internacional de Certificaciones – CICAYBECE S.A.**, será responsable de todas las decisiones tomadas, en todos los niveles del proceso y de las acciones que se deben tomar en respuesta a la apelación, tomando en cuenta los siguientes aspectos:

- Resultados de apelaciones similares,
- Seguimiento y registros de apelaciones y las acciones tomadas para resolver las mismas FO-MC-007 Solicitud de Acción.
- Revisión de la realización de la corrección correspondiente y las acciones correctivas apropiadas,

Las apelaciones se asientan en el registro **FO-MC-016 Recepción de Quejas y Apelaciones**, las mismas que pueden ser originadas por los siguientes aspectos:

- Cambios en el alcance de la certificación,
- Decisiones de negar, suspender o retirar la certificación.

En el registro **Recepción de Quejas y Apelaciones FO-MC-016**, se detalla la siguiente información:

- Nombre o denominación del reclamante.
- Domicilio para notificaciones, así como el nombre de las personas autorizadas para tal fin.
- Datos que identifiquen la resolución que se apela.
- Fecha en que se notificó la resolución que se apela.
- Los argumentos en los que base su apelación y que a su juicio le causan el agravio.
- Lugar y fecha del escrito de apelación.
- Firma del interesado o de su representante legal.
- Las pruebas que ofrezca, que tengan relación inmediata y directa con la resolución que se apela.

Una vez lleno el registro **Recepción de Quejas y Apelaciones FO-MC-016**, se entrega al cliente una copia (física o digital), como constancia de la recepción de la apelación, así como se aclara de las acciones tomadas por C.I.C., no darán lugar a acciones discriminatorias ante su persona o representada. Se mantiene informado al cliente sobre el avance del proceso, la comunicación se puede realizar bajo cualquier medio como, por ejemplo: mail, teléfono, o copia física.

Una vez obtenidos los sustentos de respaldo de la apelación, la o las personas asignadas dentro de C.I.C., mismas que no han participado auditoría y comités técnicos, por la cual se ha iniciado el proceso de apelación, proceden a realizar un estudio e investigación sobre el tema, con el fin de poder verificar si la apelación es válida o no válida, durante esta etapa no darán lugar a acciones discriminatorias ante quien presentó la apelación.

Terminado el análisis de toda la documentación la o las personas asignadas, presentan la decisión tomada al Gerente General de C.I.C., con el fin de desarrollar la respuesta hacia el cliente, verificando en todo momento que no se tomen acciones discriminatorias ante quien presentó la apelación.

De manera simultánea se comunica al área técnica el resultado de la investigación de la apelación, con el fin de poder tomar correcciones o acciones correctivas apropiadas mediante el uso del registro **Solitud de acción FO-MC-007**, teniendo en cuenta los resultados de apelaciones similares previas.

Finalmente, el Gerente General una vez ha revisado la decisión a comunicar, envía el resultado de su apelación al cliente mediante el **Informe de Resultado de Quejas y Apelaciones FO-MC-015**, la Asistencia de Gerencia confirma con el cliente la llegada del resultado de su apelación.

El o las personas responsables de gestionar la apelación, verificarán en un plazo no mayor a 30 días, que se han implementado todas las acciones correctivas generadas y confirman ya sea por: correo electrónico, llamada telefónica o visita al cliente, la satisfacción del cliente en las decisiones tomadas.

C.I.C., considera que toda decisión relativa a las apelaciones no dará lugar a acciones discriminatoria en contra quien apela.

#### 5.2. Quejas

**Calidad Internacional de Certificaciones – CICAYBECE S.A.**, tiene la responsabilidad de recibir, validar e investigar las quejas presentadas. El OC cuenta con el **flujograma de apelaciones FO-MC-018**, mismo, que se encuentra publicado en nuestra página web [www.cicert.com.ec](http://www.cicert.com.ec), donde se detalla los pasos del proceso de queja, desde la recepción hasta el cierre de la queja.

**Calidad Internacional de Certificaciones – CICAYBECE S.A.**, será responsable de todas las decisiones tomadas, en todos los niveles del proceso para el tratamiento de la queja.

C.I.C., toma siempre en consideración la confidencialidad tanto en el tratamiento como el objeto de la queja.

#### **Levantamiento de una queja:**

El Organismo cuenta de varias vías para receptor Quejas, entre la que se encuentran, pero no se limitan a:

- Reuniones de cierre de las Auditorias (Certificación, Seguimiento y Recertificación).
- Página web [www.cicert.com.ec](http://www.cicert.com.ec)
- Vía correo electrónico

#### **Acuse recibo y evaluación inicial de la queja**

Una vez receptada la queja **Calidad Internacional de Certificaciones – CICAYBECE S.A.**, comunica al Gerente General, mediante el registro **FO-MC-016 Recepción de Quejas y Apelaciones** el malestar ocasionado. El Gerente General asigna a responsables para gestionarla, mismos, que no intervinieron en ninguna de las etapas del proceso por el cual se genera la queja, ni tampoco darán lugar a acciones discriminatorias contra quien presentó la queja.

Los responsables asignados deberán revisar y analizar, si la queja se refiere a las actividades de certificación de las que somos responsables.

Entre estas actividades tenemos, pero no se limitan a:

- La No aceptación a algún hallazgo detectado el proceso de la auditoría (No coincidencia de criterios),
- La falta de evidencia en la documentación presentada por el cliente para el cierre de las No Conformidades detectadas,
- La insatisfacción con respecto a las actividades que ofrece Calidad Internacional de Certificaciones – CICALBECE S.A.
- El desacuerdo en la actuación de algún auditor, en el proceso de realización de la auditoría y en este caso es necesario contar con las evidencias que justifiquen la queja
- El trato inapropiado hacia un cliente por parte de un trabajador de C.I.C.
- Queja sobre el servicio o producto de algún cliente certificado, misma que se remitirá en un plazo no mayor a 5 días laborables a partir de la recepción de la queja, al cliente en relación.

Si la queja procede, se entrega al cliente una copia (física o digital), del **FO-MC-016 Recepción de Quejas y Apelaciones**, como constancia de la recepción de la queja.

En el registro de **Recepción de Quejas y Apelaciones FO-MC-016**, se detalla la siguiente información:

- Nombre o denominación del reclamante.
- Domicilio para notificaciones, así como nombre de las personas autorizadas para tal fin.
- Queja.
- Motivos por lo que se coloca la queja.
- Lugar y fecha del escrito de la queja.
- Firma del interesado o de su representante legal.

### **Investigación de las quejas**

En caso de proceder la queja, el o los responsables de gestionarla, quienes, no debieron intervenir en ninguna de las etapas del proceso por el cual se genera la queja, serán quienes tengan la responsabilidad de la investigación (identificación de causa raíz, plan de acción, efectividad y seguimiento de las acciones tomadas) en el registro **FO-MC-007 Solicitud de Acción**, en un plazo no mayor a los 15 días hábiles a partir de la recepción de la Queja

### **Respuesta a la queja**

Los resultados obtenidos de la investigación, así como su respectiva respuesta, son revisados y aprobados por el Gerente General, o por una persona que no haya estado involucrada en el objeto de la queja, asegurando la objetividad de la resolución, a través del **Informe de Resultado de Quejas y Apelaciones FO-MC-015**.

El Gerente General verificará que en todo momento que no se tomen acciones discriminatorias ante quien presentó la queja.

### **Comunicación de la decisión**

La comunicación de la resolución de la queja la realiza a través de la Asistente de Gerencia, quien envía de manera física o digital, el **Informe de Resultado de Quejas y Apelaciones FO-MC-015**, donde se especifica las acciones tomadas para su resolución.

En conjunto con el cliente, se analiza la posibilidad si se hace pública el tema de la Queja y su resolución, adicionalmente envía la encuesta al cliente y evalúa los resultados de la Encuesta retroalimentando los resultados al área involucrada

### **Cierre de la queja**

El o las personas responsables de gestionar la queja, verificarán en un plazo no mayor a 30 días, que se han implementado todas las acciones correctivas generadas y confirman ya sea por: correo electrónico, llamada telefónica o visita al cliente, la satisfacción del cliente en las decisiones tomadas.

C.I.C., considera que toda decisión relativa a las quejas no dará lugar a acciones discriminatoria en contra quien coloca una queja.