
	7.13.1 POE v11	Tratamiento de Quejas y Apelaciones	01.06.2023	1/4
---	-------------------	-------------------------------------	------------	-----

2.3.0 Tratamiento de quejas y apelaciones (Procedimiento Operativo Estándar)


No.	Item	Descripción
1	Objetivo	El presente procedimiento tiene como objetivo establecer los lineamientos para recibir, evaluar y tomar decisiones acerca de las quejas y apelaciones recibidas por CERES Colombia Cert S.A.S. BIC (en adelante CERES Colombia Cert)
2	Alcance	<p>En el caso de las quejas, el alcance del presente procedimiento abarca todas las etapas del proceso de certificación ecológica: solicitud y su revisión, evaluación, revisión y decisión.</p> <p>En el caso de las apelaciones, este procedimiento aplica para las etapas de:</p> <ol style="list-style-type: none"> Evaluación con respecto a las No Conformidades identificadas durante la inspección; y, Decisión con respecto a las siguientes decisiones: <ul style="list-style-type: none"> - No otorgamiento de la certificación. - No ampliación del alcance de la certificación. - Suspensión, Reducción y/o Retiro de la Certificación.
3	Términos	<p>Queja: Expresión de insatisfacción presentada por una persona u organización a un organismo de evaluación de la conformidad, relacionada con las actividades de dicho organismo para la que se espera una respuesta (NTC –ISO/IEC 17000).</p> <p>Apelación: Solicitud del proveedor del objeto de evaluación de la conformidad al organismo de evaluación de la conformidad de reconsiderar la decisión que tomó con base en dicho objeto (NTC ISO /IEC 17000).</p>
4	Condiciones Generales	<p>CERES Colombia Cert:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Asegura que sus clientes y demás partes interesadas en la certificación ecológica tengan la posibilidad de establecer una queja y/o apelación. ✓ Es responsable de las decisiones tomadas en todos los niveles, en el marco de este procedimiento. ✓ Garantiza que la investigación y la decisión sobre las quejas y apelaciones no tendrá como resultado ninguna acción discriminatoria, asegurando la imparcialidad y transparencia de las decisiones tomadas por CERES Colombia Cert. ✓ Es responsable de recopilar y verificar toda la información necesaria para validar la queja y/o apelación. ✓ Vela porque la decisión que resuelve la queja o apelación sea tomada, revisada y aprobada por personas que no estén involucradas en las actividades de certificación relacionadas con la queja o apelación; y para asegurarse de que no existe conflictos de interés, el personal (incluyendo aquel que actúa a nivel directivo) que haya proporcionado consultoría a un cliente o haya sido empleado de un cliente durante los últimos dos años siguientes a la terminación de la consultoría o el empleo, no será asignado para revisar o aprobar la resolución de una queja o apelación para ese cliente. ✓ Mantiene la confidencialidad de la información referida al tratamiento de las quejas y apelaciones
5	Recepción de las Quejas y Apelaciones	Las quejas y apelaciones pueden ser realizadas por medio escrito enviando la respectiva reclamación o solicitud de apelación y sus documentos soportes al correo contacto@cerescolombia.com con copia a calidad@cerescolombia.com . o mediante el diligenciamiento en la web del formato de quejas y/apelaciones disponible en el sitio

Elaboró: Coordinador de Calidad	Revisó: Coordinador de Normas Orgánicas	Aprobó: Gerente
---------------------------------	---	-----------------

	7.13.1 POE v11	Tratamiento de Quejas y Apelaciones	01.06.2023	2/4
---	-------------------	-------------------------------------	------------	-----


		<p>http://cerescolombia.com/quejas-y-apelaciones/.</p> <p>En el caso de las quejas, estas también podrán ser recibidas por comunicación telefónica. Sin embargo, en estos casos se le solicitará al reclamante que remita la queja por escrito para tratarla de acuerdo con el presente procedimiento.</p> <p>Para las apelaciones, es requerido que la solicitud y sus documentos soporte expongan el objeto y los puntos o cuestiones que fundamentan dicha apelación, aportando, a su vez, las evidencias que pretenda hacer valer para su análisis y resolución.</p> <p>Las quejas y apelaciones solo serán tratadas si la solicitud y documentos que las sustentan son remitidos a CERES Colombia Cert dentro de los siguientes cinco (5) días hábiles de recibida la documentación de certificación enviada por CERES Colombia Cert (“Carta de Notificación de No Cumplimiento y Acciones Correctivas” o las Notificaciones de Negación, Suspensión o Retiro de la Certificación) o de la situación presentada que derive en la queja.</p> <p>Máximo a los dos (2) días hábiles después de recibir una queja y/o apelación, CERES Colombia Cert realizará el acuse de recibo, vía correo electrónico.</p>
6a	Evaluación y Toma de Decisión de las Quejas	<p>CERES Colombia Cert tramitará como quejas, entre otras, las siguientes insatisfacciones que un cliente presente en relación con los servicios de CERES Colombia Cert o alguna parte interesada o independiente presente en contra de alguno de nuestros clientes certificados:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Comportamiento inapropiado del personal del CERES Colombia Cert en el ejercicio de sus funciones. b) Incumplimiento de CERES Colombia Cert en sus propios procedimientos y cualquier otro que motive la queja del cliente en relación con los servicios de CERES Colombia Cert. c) Quejas provenientes de organismos de certificación acreditados, o partes interesadas respecto a certificados, informes emitidos y actuaciones por parte de los clientes certificados por CERES Colombia Cert. <p>CERES Colombia Cert no procederá a tramitar la queja en los siguientes casos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Cuando el objeto de la queja es ajeno a las atribuciones y competencias de CERES Colombia Cert. ✓ Cuando se refiera a una decisión sobre las No Conformidades identificadas en la auditoria o sobre la decisión de certificación tomada por CERES Colombia Cert; en cuyo caso se devolverá la información a quien presenta la queja y se informará que debe ingresar el trámite como apelación. ✓ Cuando las quejas de actividades de un cliente certificado por CERES Colombia Cert se encuentren por fuera del alcance de la certificación otorgada. ✓ Cuando las quejas correspondan a actividades de un operador que no esté certificado por CERES Colombia Cert. ✓ Si el documento en el cual se describe la queja no tiene la identificación y firma correspondientes de la persona que realiza la misma. <p>Si el motivo de la queja es con relación a un cliente certificado por CERES Colombia Cert, se le comunicará al reclamante de la queja que la misma debe ser tratada primero por el cliente certificado en cuestión. En caso de que el reclamante de la queja comunique a CERES Colombia Cert que la misma no fue atendida por el cliente certificado en conformidad con sus propios procedimientos y en los tiempos establecidos por el cliente o de acuerdo con la gravedad de la misma, CERES Colombia Cert podrá decidir la realización de una auditoria adicional.</p>

Elaboró: Coordinador de Calidad	Revisó: Coordinador de Normas Orgánicas	Aprobó: Gerente
---------------------------------	---	-----------------

	7.13.1 POE v11	Tratamiento de Quejas y Apelaciones	01.06.2023	3/4
---	-------------------	-------------------------------------	------------	-----

		<p>Los costos de dicha auditoria serán cubiertos por el operador certificado sobre el cual recae la queja.</p> <p>Dependiendo de su naturaleza, la queja puede ser delegada a la Gerencia, a las Direcciones Contables y Financiera o Estratégica y a las Coordinaciones de Normas Orgánicas o de Esquemas Sostenibles con el fin de que sea revisada y evaluada dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción. Sin embargo, si para poder tomar la decisión que resuelve la queja se considera necesario que se realice una prueba de ensayo y/o una inspección complementaria, CERES Colombia Cert lo notificará al reclamante. En estos casos, el plazo para resolver la queja se extenderá hasta por quince (15) días adicionales.</p>
6b	Evaluación y Toma de Decisión de las Apelaciones	<p>Para las apelaciones se consideran los siguientes criterios de evaluación:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Tiempos de envío de solicitud de apelaciones ✓ Aquellas solicitudes de apelación que no corresponden con las no conformidades o decisiones establecidos por CERES Colombia Cert no son susceptibles de ser apeladas ✓ La apelación tiene como objeto que se revise la decisión tomada por Certificador, para aclararla, modificarla, revocarla o adoptar cualquier otra decisión con respecto a la certificación ✓ En la apelación sólo se revisan los puntos o cuestiones planteados por el cliente en la solicitud de apelación y sus documentos soporte. ✓ La apelación suspende por el tiempo que dure su evaluación, el efecto sobre los tiempos requeridos por el esquema de certificación y sobre la decisión de certificación. <p>La apelación será delegada a un personal competente para su tratamiento diferente al certificador; o a un certificador distinto al que haya tomado la decisión.</p> <p>La apelación deberá ser revisada y evaluada dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción por CERES Colombia Cert; sin embargo, si para poder tomar la decisión que resuelve la apelación se considera necesario que se realice una prueba de ensayo y/o una inspección complementaria, CERES Colombia Cert lo notificará al cliente. En estos casos, el plazo para decidir se extenderá hasta por quince (15) días adicionales.</p> <p>Las decisiones que adopte CERES Colombia Cert se basarán en la evaluación de todos los argumentos expuestos por el apelante, a menos que con uno o algunos de ellos sea suficiente para revocar la decisión objeto de apelación. En este caso bastará con pronunciarse sobre éstos.</p> <p>Contra las decisiones tomadas por CERES Colombia Cert que resuelven la apelación, no procede una nueva apelación.</p> <p>En caso de que la decisión que resuelve la apelación sea contraria a la solicitud presentada por el cliente, éste cubrirá los costos que ha demandado su evaluación.</p>
7	Notificación	<p>CERES Colombia Cert notificará al reclamante o apelante la finalización del proceso de tratamiento de su queja o apelación, a través de un oficio formal con la decisión tomada, el cual será enviado al correo electrónico registrado ante CERES Colombia Cert.</p>

Elaboró: Coordinador de Calidad	Revisó: Coordinador de Normas Orgánicas	Aprobó: Gerente
---------------------------------	---	-----------------

	7.13.1 POE v11	Tratamiento de Quejas y Apelaciones	01.06.2023	4/4
---	-------------------	-------------------------------------	------------	-----

		En el caso que la queja/apelación no sea admitida para trámite, el reclamante será notificado a través de un oficio formal explicando los motivos de no aceptación.
8	Registro y acciones posteriores	<p>CERES Colombia Cert a través del Coordinador de Calidad recibe y registra la queja en el Formulario de Quejas y Apelaciones y da seguimiento, manteniendo un expediente por cada queja y apelación ingresada con los registros generados durante el trámite.</p> <p>CERES Colombia Cert emprenderá acciones posteriores para resolver la queja o apelación, pues considera las quejas y apelaciones como circunstancias que permiten detectar no conformidades o acciones de mejora del servicio de certificación.</p> <p>En este sentido y de ser necesario se establecerán las acciones correctivas o de mejora pertinentes, realizando el análisis de causa, el planteamiento de acciones correctivas y definiendo el plazo y responsables.</p> <p>Los registros originados por las quejas y/o apelaciones y de las acciones correctivas o de mejora serán abordados durante la Revisión por la Gerencia, con el fin de tomar las decisiones pertinentes a la mejora del servicio de certificación.</p>
9	Documentos relacionados	<p>IT – Gestión de quejas y apelaciones</p> <p>F – Formulario de quejas y apelaciones</p> <p>Inf – Pasos a la Certificación Ecológica</p>

ANEXO

ASPECTOS PARA TOMAR EN CUENTA EN EL TRATAMIENTO DE LAS QUEJAS Y APELACIONES

Etapa	Descripción
Recepción	✓ Acuse del recibido de la queja o apelación en los tiempos establecidos.
Evaluación y Toma de Decisiones	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Personal asignado para el tratamiento de la queja o apelación: ✓ Con la competencia requerida; y, ✓ Que no haya participado en las actividades relacionadas con la queja o apelación ✓ Revisión rigurosa de la solicitud de la queja o apelación para determinar si procede o no. ✓ Identificación clara de la naturaleza de la queja y del área a la que debe ser delegada su tratamiento. ✓ Identificación de actividades de evaluación adicionales para la resolución de la queja o apelación. ✓ Cumplimiento de los tiempos de evaluación y/o resolución de la queja o apelación
Notificación	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Claridad y precisión en la redacción de la nota de resolución de la queja o apelación ✓ Confirmación de recibido de la resolución de la queja o apelación por parte del reclamante o cliente, respectivamente
Registro y acciones posteriores	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Complitud en los registros que documentan el tratamiento de las quejas y apelaciones ✓ Verificación de la eficacia de las acciones correctivas implementadas para resolver las causas que dieron origen a la queja o apelación

Elaboró: Coordinador de Calidad	Revisó: Coordinador de Normas Orgánicas	Aprobó: Gerente
---------------------------------	---	-----------------