

1. Introducción y alcance

Este procedimiento está dirigido a tratar correctamente con las quejas correspondientes a las actividades de acreditación y productos certificados por ECOCERT, de acuerdo con ISO 17065 § 7.13 y otros requisitos de acreditación.

Cuando fuere pertinente está contemplada por el procedimiento P18 en el mecanismo para registro, actuación y seguimiento de quejas que son disfunciones.

2. Descripción

Paso	Descripción	Registros y documentos relacionados	Persona a cargo	Riesgo/Foco de atención
1	<p>Un tercero (que incluye operadores) presenta una queja a ECOCERT. Una queja puede concernir a:</p> <p>“Las prácticas de operadores certificados: (uso de prácticas de certificación, prácticas dudosas) “El desempeño de ECOCERT: (falta de solidez en las actividades de acreditación, demoras para certificaciones, competencia de los inspectores...) “La calidad de un producto certificado: duda en la condición de orgánico de un producto, calidad general o problema sanitario...)</p> <p>-Por mal uso de marca de certificación, <i>tratamiento de acuerdo con P13</i> -Por apelación, <i>tratamiento de acuerdo con P10 u otros documentos específicos</i></p>	<p>Comunicados escritos, alertas (análisis...)</p> <p>Ver también P13, P18, P10, y otros documentos específicos (I27...)</p>	<p>Terceros (autoridades, propietarios habituales, competidores, denuncias, clientes, consumidores...)</p>	<p>Diferencias entre quejas: productos certificados (≠15) / trabajo de Ecocert (≠7)</p> <p>Una queja telefónica también debe ser analizada y puede ser grabada si es necesario</p> <p>Alertas y referencias abusivas</p>
2	<p>Recepción y registro en archivos especiales (quejas sobre productos, consumidores, operadores...) Si es necesario (quejas recurrentes, quejas acerca de la actividad de certificación y trabajo de Ecocert...), abrir un informe de mejoras comunes. Inmediata información al GC u otro responsable involucrado. Transmisión periódica y/o inmediata al GC/DC según el riesgo.</p>	<p>Listas de quejas y/o informe de mejoras según F03</p>	<p>Personal involucrado</p>	<p>-Admisibilidad (validez de cheques, confianza, fiabilidad) -Subsidiarias y oficinas deben enviar todas las quejas al GC.</p>
3	<p>Confirmación de la recepción de una queja oficial al reclamante.</p> <p>Información del operador y/u otras entidades (aún si no fueren clientes de Ecocert) relacionadas, si correspondiere.</p>	<p>Confirmación e información por escrito al operador correspondiente</p>	<p>DC/GC, y/o GCert/GV y/u otro personal involucrado</p>	<p>Plazo (ejemplo para IFS, 5 días para enviar acuse de recibo) El acusar recibo puede considerarse respuesta en sí misma (plazo)</p>
4	<p>Evaluación de una queja (análisis de alcance y causas), utilizando si fuera necesario:</p> <ul style="list-style-type: none"> - información del expediente del operador, - explicación adicional del operador, - información adicional del inspector, - tareas específicas asignadas al inspector para investigación o análisis adicional; 	<p>Listas de las quejas y/o informe de mejora según F03</p>	<p>DC/GC, y/o GCert/GV y/u otro personal involucrado</p>	<p>Plazo</p> <p>Si se refiere a un cliente, el inspector tendrá que verificar la eficiencia del procedimiento de quejas en el lugar (para concentrarla a la tarea</p>

	Si corresponde (ejemplo: queja sobre un producto certificado), recepción de la respuesta del operador. En caso de necesidad, se envía un recordatorio después de pasadas 4 semanas sin obtener respuesta y la queja se envía al inspector si no se obtiene respuesta después del recordatorio.	Carta de respuesta	Operador DC/GC	asignada)
5	<p>Decisión de resolución de la queja presentada por, ó revisada y aprobada por, la(s) persona(s) que no están involucradas en las actividades de certificación referentes a la queja. Según los casos: medidas inmediatas y/o correctivas.</p> <p>Averiguación-rapidez / Seguimiento de la implementación y la eficiencia de las acciones tomadas hasta que se cierre el caso. <i>Esto incluye una intensificación en el camino tomado (aún si los plazos programados no se respetan): la línea siguiente de gerencia se involucra en la nueva solicitud.</i></p> <p>Si corresponde, información al reclamante y al operador y/u otra entidad (aún si no es cliente de Ecocert) relacionada. En caso necesario, información del personal y del comité de supervisión relacionados.</p>	Listas de las quejas y/o informe de mejora según F03 Carta de información a terceros Carta de decisión al operador involucrado Información al personal involucrado	DC/GC Personal involucrado y/o responsable competente	Gravedad de la queja según GC Demora (ejemplo para IFS, 10 días para enviar carta de respuesta) En caso necesario, informar a las autoridades y a los propietarios habituales. Quejas relacionadas / acciones de mejoramiento / apelaciones / referencias desleales. Registro de trazabilidad de cada paso del proceso de la queja
6	Inscripción y llenado de archivos / expedientes de las quejas	Archivos de las quejas, informe de mejora según F03	DC/GC	
6 a	Para quejas referidas a certificación NOP: Notificación al Gerente del Programa del cumplimiento de todos los procedimientos y acciones tomadas de acuerdo con € 205.661	Notificación	GCert/GV	
7	Evaluación del registro de quejas durante auditorías internas y revisiones gerenciales regulares	P11, informe / tabla de auditoría interna P12, informe de revisión gerencial	DC/GC	

3. Modificaciones

Descripción de las modificaciones	Autor	Fecha
Primera versión P07 reemplaza a la previa GC (V04)	M. Reynaud	07-04-2008
Coordinación Grupo Ecocert (V02)	V. Martignolles	26-03-2010
Incluye los requisitos de acreditación VCS (enfocados en los pasos P18: mecanismos para registro, accionar y seguimiento de las quejas)	V. Martignolles	
Incluye requisitos ISO17056 (acuse de recibo paso 3 y toma de decisiones paso 5)	I. Anton	03-05-2012
Versión 5: algunas precisiones en la columna "persona a cargo"	V. Martignolles	30-03-2015