

## Resumen

---

<b>I. Introducción y alcance</b>	<b>1</b>
1. <i>Objetivo</i>	1
2. <i>Definición</i>	1
3. <i>Responsabilidades</i>	2
<b>II. Manejo de una queja</b>	<b>2</b>
1. <i>Recepción y registro</i>	2
2. <i>Acuse de recibo</i>	3
3. <i>Evaluación de una queja</i>	3
4. <i>Decisión y respuesta</i>	3
<b>III. Registros y evaluación</b>	<b>4</b>
<b>IV. Proceso de gestión de quejas</b>	<b>5</b>
<b>V. Modificaciones</b>	<b>6</b>

## I. Introducción y alcance

---

### 1. Objetivo

El objetivo de este procedimiento es garantizar una gestión eficaz de las reclamaciones relativas a todos nuestros servicios (acreditados o no) y productos certificados por ECOCERT.

Para los servicios bajo acreditación, el procedimiento se establece de acuerdo con las disposiciones descritas en §7.13 de la norma ISO 17065, §9.8 de la norma ISO 17021-1 y/u otros requisitos de acreditación.

En el caso de que se detecten fallos como resultado de una reclamación, el seguimiento de las acciones y registros asociados está cubierto por el procedimiento **P18**.

### 2. Definición

Una reclamación es la insatisfacción o **expresión de insatisfacción** de un cliente, prospecto, consumidor, autoridad oficial o competidor **con la actividad o los servicios de Ecocert, sus filiales u oficinas o en relación con la actividad de sus clientes.**

Este procedimiento no se refiere al tratamiento

- Apelación (ver P10)
- Referencias abusivas (ver P13)
- Alertas (ver I27)

Para los que existen procedimientos específicos.

Sin embargo, una denuncia puede combinarse con una apelación, una referencia abusiva, una alerta...

### 3. Responsabilidades

Toda persona que reciba una queja debe asegurarse de que se tramite o se remita a la persona adecuada para que responda a ella.

Cada gerente (o cualquier otra persona a cargo) debe validar el manejo de las quejas relacionadas con su área de intervención (por ejemplo, quejas sobre evaluación, certificación, relaciones con el cliente, etc.) y asegurarse de que se manejen (ver §II.4).

## II. Manejo de una queja

### 1. Recepción y registro

Un tercero (incluidos los clientes) presenta una queja a ECOCERT.

Una queja puede ser preocupante:

- Las prácticas de los clientes certificados (uso de marcas de certificación, denuncia de prácticas dudosas, etc.)
- Actividades de certificación de ECOCERT (plazos de certificación, competencia de los auditores,...
- La calidad de los productos certificados o resultantes de sistemas de gestión certificados (duda sobre el origen orgánico de un producto, problema de calidad del producto, seguridad alimentaria...).

Para ser considerada **admisible** y registrada, la queja debe serlo:

- relacionados con nuestras actividades de certificación, servicios o personal, por lo tanto, debe ser nuestra **responsabilidad**
- verificado en términos de **validez, realidad y credibilidad**

El registro se realiza en los ficheros de seguimiento específicos (reclamaciones sobre productos, consumidores o clientes...).

**Se realiza una transmisión inmediata** al Departamento de Calidad en función del riesgo (por ejemplo, queja de una Autoridad o queja con una copia de la Autoridad...), **o periódica** al menos cada 6 meses si se solicita.

## 2. Acuse de recibo



Se enviará un acuse de recibo de la queja por escrito al reclamante de manera oportuna y dentro de los plazos definidos por la Sucursal o Programa.

*NOTA: Si no se define un límite de tiempo, la recomendación es de 10 días.*

Casos de reclamación sobre un producto/sistema de gestión certificado de un cliente: información oportuna al cliente en cuestión y/o a cualquier otra entidad interesada.

*NOTA: La respuesta directa puede servir como acuse de recibo si se envía a tiempo. En caso de denuncia oral, el acuse de recibo podrá hacerse oralmente.*

## 3. Evaluación de una queja

**Evaluación de una queja** (análisis de alcance y causas), utilizando si fuera necesario :

- información del expediente del cliente,
- Explicación adicional del cliente
- información adicional del inspector
- tareas específicas asignadas al inspector para investigación (o análisis) adicional

Caso de queja sobre un producto/sistema de gestión certificado de un cliente certificado: la queja se examinará desde el punto de vista de la eficacia del sistema de gestión certificado recepción de la respuesta del cliente.

Si no hay respuesta después de 1 mes, seguimiento y transmisión al auditor si no hay respuesta después del seguimiento.

## 4. Decisión y respuesta

- **Decisión** de resolución de la queja presentada por, **ó revisada y aprobada por**, la(s) persona(s)



- que no participan en actividades de certificación relacionadas con la queja
- sin conflicto de intereses para el expediente o expedientes afectados por la queja

Dependiendo del caso, se puede decidir una acción inmediata y/o implementar un plan de acción correctiva.

- **Seguimiento** del avance de las acciones previstas y de su eficacia, en su caso, hasta su cierre.

*NOTA: Esto incluye la participación de los superiores jerárquicos competentes en caso de seguimiento insatisfactorio (incluido el incumplimiento de los plazos).*

- **Se debe proporcionar información** al reclamante, al cliente y/o a cualquier otra entidad interesada (aunque no sea cliente de Ecocert):



- respetar la **confidencialidad** de toda la información relativa al cliente
- **de acuerdo con los plazos definidos** por la filial o programa. *NOTA: Si no se define un límite de tiempo, la recomendación es de 30 días.*
- Siempre que sea posible, se envían al denunciante informes sobre la marcha de la tramitación de las denuncias en el sistema de gestión.

A veces es necesario **notificar la queja, su tratamiento y las acciones** llevadas a cabo por Ecocert:

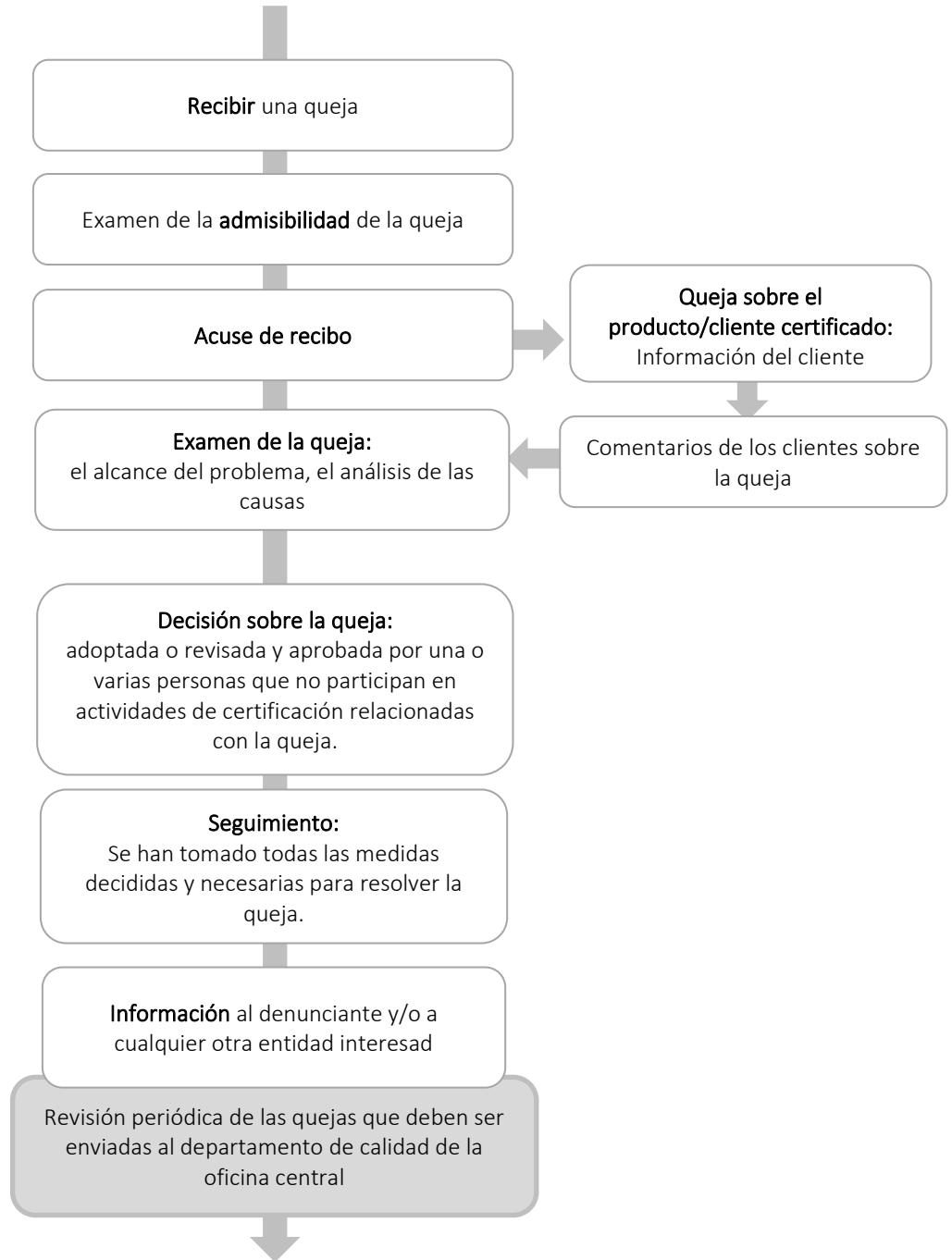
- al personal afectado,
- a un Comité (por ejemplo, quejas sobre imparcialidad),
- a una Autoridad o propietario de programa (por ejemplo, gerente de programa NOP)
- al público (en el caso de las reclamaciones del sistema de gestión), en cuyo caso, los procedimientos de publicación se determinarán con el cliente certificado y el reclamante.

### III. Registros y evaluación

---

- Registro de las quejas y trazabilidad de su tramitación en expedientes de seguimiento de quejas.
- Evaluación periódica de las quejas durante las auditorías internas y las revisiones de la gestión.

## IV. Proceso de gestión de quejas



## V. 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
Version 6 : Añadir diagrama a §IV, cambiar el formato del documento, añadir los requisitos de ISO 17021-1	N. Vignasse	19.07.2019