

Nombre: <b>Procedimiento para el trámite de quejas.</b>			Página: 1 de 5
Revisado por: <b>Gestor de l Sistema</b>	Aprobado por: <b>Director Ejecutivo</b>	Fecha de aprobación: 2008-05-19	Versión: 11

## 1. PROPÓSITO Y ALCANCE

- 1.1 Documentar la forma de proceder cuando se reciben denuncias de los clientes de INTECO, con respecto a cualquiera de nuestros servicios, dando tratamiento a cada denuncia de los clientes de forma individual, con la finalidad de darle un seguimiento adecuado y una solución apropiada oportunamente.
- 1.2 Se incluyen las denuncias de los clientes de nuestros clientes (terceros), con respecto a los servicios prestados por las empresas certificadas o por la utilización de productos certificados. No incluye posibles denuncias sobre incumplimientos legales de las organizaciones certificadas.
- 1.3 Se incluyen además las denuncias con respecto a los aliados de INTECO
- 1.4 Este procedimiento involucra a todo el personal que labore para INTECO, ya sea que tengan contacto directo o no con los clientes. Incluye a todo aquel personal subcontratado que tenga relación con cualquiera de nuestros servicios.

## 2. DOCUMENTOS RELACIONADOS


CÓDIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO
<b>PGGS-04</b>	Procedimiento para las no conformidades, acciones correctivas o preventivas
<b>PGDC-02</b>	Reglamento para la certificación de Sistemas de Gestión
<b>PGDP-02</b>	Reglamento de contratación y uso de la marca de conformidad de producto INTECO

## 3. RESPONSABILIDAD

- 3.1 El cumplimiento de este procedimiento es responsabilidad principal del Director Ejecutivo y del Director o Coordinador del área que brinda el servicio.
- 3.2 Es responsabilidad de todos los trabajadores de INTECO, así como del personal subcontratado, aplicar adecuadamente lo estipulado en el presente procedimiento.

## 4. DEFINICIONES

- 4.1 **Denuncia:** dícese de la manifestación oral o escrita planteada por un cliente interno, externo o tercero, real o potencial de INTECO, que expone su disconformidad por uno o más servicios recibidos de INTECO. Esta se puede clasificar como comentario o queja.
- 4.2 **Denunciante:** persona física o jurídica que plantea una o más denuncias contra un servicio brindado por INTECO o por un cliente de INTECO.
- 4.3 **Comentario:** clasificación de una denuncia, en la que un cliente plantea una oportunidad de mejora al sistema de gestión de INTECO.
- 4.4 **Queja:** Expresión de insatisfacción, diferente de la apelación, presentada por una persona u organización a un organismo de evaluación de la conformidad o a un organismo de acreditación, relacionada con las actividades de dicho organismo, para la que se espera una respuesta.
- 4.5 **Cliente:** cualquier persona física o jurídica que utilice o vaya a utilizar un servicio brindado por INTECO. Este cliente puede ser interno, externo o tercero.

	Página: 2 de 5	Versión: <b>11</b>	Código: <b>PGGS-05</b>
---	-------------------	-----------------------	---------------------------

**4.5.1 Cliente interno:** Todos los funcionarios de INTECO que se ven afectados por áreas de servicio interno que presta la institución.

**4.5.2 Cliente externo:** Todos aquellos que puedan verse afectados por la actividad de INTECO, clientes directos.

**4.5.3 Tercero:** Todo público en general que puedan verse afectadas por las actividades de clientes directos de INTECO (empresas certificadas o productos certificados).

- 4.6 **Reclamo:** Petición para que sea analizada o estudiada una solicitud presentada por un tercero, que se ha sentido perjudicado por la acción de una empresa certificada por INTECO.
- 4.7 **Subcontratación:** actividad de trabajo y/o representación, que alguna persona u organización, hace a nombre de otro. La subcontratación no exime de responsabilidad a la organización que subcontrata, por las actuaciones o calidad del trabajo o servicio brindado por la subcontratada.

## 5. CONTENIDO

### 5.1 Recepción de Denuncias.

5.1.1 Cuando un cliente de INTECO desee plantear una denuncia, todo el personal interno y personal subcontratado estará en la mejor disposición de recoger la denuncia en el **R01-PGGS-05 “Formulario para denuncia”**, donde anotará con las mismas palabras utilizadas por el cliente, la denuncia en cuestión.

5.1.2 En el **R01-PGGS-05 “Formulario para denuncia”**, se debe anotar el nombre completo del denunciante, organización que representa (si procede), número de teléfono donde se le pueda localizar, fecha y hora de recepción, nombre de la persona que la recibe y detalle de la denuncia en sí.


5.1.3 El personal de INTECO o el personal subcontratado que reciba la denuncia, debe obtener los datos antes mencionados de forma fiel, asegurándose que el denunciante entienda la intención de llenar el formulario, con la finalidad de trazar un curso de acción eficiente y claro. El personal de INTECO y el personal subcontratado no tienen autorización alguna para generar algún tipo de comentario u ofrecer una solución a la denuncia.

5.1.4 El personal de INTECO y el personal subcontratado no pueden documentar denuncias contra ellos mismos, trasladando la responsabilidad a un superior, o en su defecto, al **Gestor del Sistema**.

5.1.5 Las denuncias planteadas a INTECO pueden recibirse por medio de fax, correo postal, correo electrónico o por vía personal o telefónica. En caso de que la denuncia se presente por teléfono, se le solicitará al denunciante que en la medida de lo posible envíe la denuncia de forma escrita a INTECO. En cada caso, siempre se llenará el formato **R01-PGGS-05 “Formulario para denuncia”**, con el fin de trazar la información adecuadamente.

5.1.6 Cuando se reciba una denuncia en la que no se pueda identificar el nombre del denunciante y el número de teléfono, ésta se considerará anónima y no procederá. No será obligación del personal de INTECO o del personal subcontratado que atienda el comunicado llenar el formulario correspondiente, para su posterior trámite.

5.1.7 Una vez recogida la información del denunciante, el formulario **R01-PGGS-05 “Formulario para denuncia”**, debidamente completado, se traslada al Director Ejecutivo en un plazo no mayor a un día laboral, en el caso que reciba en la institución o después de terminada la correspondiente auditoría o actividad.

	Página: 3 de 5	Versión: <b>11</b>	Código: <b>PGGS-05</b>
---	-------------------	-----------------------	---------------------------

5.1.8 Cuando alguien del personal de INTECO o personal subcontratado recoja una denuncia encontrándose fuera de Costa Rica, éste tendrá tres días laborales de plazo, para comunicarla al **Director Ejecutivo** y posteriormente cumplir con el apartado 5.1.7.

5.1.9 El **Director Ejecutivo** asigna el número correspondiente de denuncia. Éste puede comunicarse con el personal de INTECO o personal subcontratado que atendió al denunciante, con el fin de aclarar dudas.

5.1.10 Todo el personal de INTECO o personal subcontratado al que se le compruebe que ha intentado de alguna forma, solucionar por su propia cuenta una denuncia sin que ésta se comunique al **Director Ejecutivo**, o sin dar curso a la misma, se expondrá a las sanciones que se determinarán.

5.1.11 El Gestor del Sistema será el responsable de llamar al denunciante con el propósito de confirmar la recepción de la denuncia y verificar que lo indicado en el **R01-PGGS-05 “Formulario para denuncia”**, es lo correcto y que no hay más temas que incluir.

5.1.12 El **Director Ejecutivo** decide si la denuncia procede o no, clasificando la misma como comentario o queja, según su criterio y según lo expuesto por el denunciante.

5.1.13 Si la denuncia se clasifica como un comentario, ésta genera una acción preventiva, la que se anota en el espacio correspondiente del **R01-PGGS-05 “Formulario para denuncia”**. En el caso que se clasifique como una queja, ésta genera una acción correctiva y se anota de igual forma en el **R01-PGGS-05 “Formulario para denuncia”**.

## 5.2 Denuncias por clientes de INTECO.

5.2.1 La recepción de la denuncia será según lo establecido en los puntos anteriores.

5.2.2 El plan de solución de la acción correctiva o preventiva que se genere, será propuesto solo para resolver la información del **R01-PGGS-05 “Formulario para denuncia”**. En caso de encontrar otras disconformidades por parte del cliente se deberá llenar otro formulario para denuncia.

5.1.15 En cualquier caso, si el **Director Ejecutivo** lo considera necesario, se puede comunicar con el denunciante en un plazo prudencial, con la mejor intención de comentar con él, el punto en cuestión, la alternativa de solución externa (de cara al cliente, si procediera) y el plazo estimado de resolución.

5.1.16 En los casos que se clasifiquen como quejas se procede con lo establecido en el **PGGS-04 “Procedimiento para las no conformidades, acciones correctivas o preventivas”**.


5.1.17 La persona responsable de la denuncia debe informarle al cliente sobre el estado de la misma.

5.1.18 El **Director Ejecutivo** debe comunicar la solución al cliente. Si el denunciante no acepta la alternativa de solución inicial, el **Director Ejecutivo** debe investigar otras alternativas de solución, a fin de que el cliente quede satisfecho con la propuesta planteada. Para esto deberá escoger otra persona que no haya participado de la alternativa inicial para que reevalúen el plan de acción a tomar, que satisfaga al cliente.

5.1.19 Una vez que se verifique la implementación de la solución, de cara al cliente, y éste se encuentre satisfecho con el resultado, el **Director Ejecutivo** da por cerrada la denuncia.

5.1.20 En los casos que se clasifiquen como comentarios se procede con lo establecido en el **PGGS-04 “Procedimiento para las no conformidades, acciones correctivas o preventivas”**.

5.1.21 El **Director Ejecutivo** es la única persona que puede dar por cerrada una denuncia, así como las acciones correctivas / preventivas derivadas de las mismas.

	Página: 4 de 5	Versión: <b>11</b>	Código: <b>PGGS-05</b>
---	-------------------	-----------------------	---------------------------

5.1.22 Todas las denuncias planteadas a INTECO, así como las acciones correctivas / preventivas derivadas de las mismas, se deben llevar a la Revisión por la Dirección, para conocer el estado de ellas y verificar la eficiencia de la solución planteada.

5.1.23 Todas las denuncias se almacenan por un periodo no menor a 4 años, de forma consecutiva, en un lugar que asegure el resguardo de los registros de gestión.

## 5.2 Denuncias por terceros.

5.2.1 Las denuncias presentadas a INTECO acerca de un Sistema de Gestión de cualquiera de sus Organizaciones certificadas o de un producto certificado deberán registrarse en el **R01-PGGS-04 “Formulario de denuncia”**; éste debe ser dirigido a la Dirección Ejecutiva de INTECO.

5.2.2 Recibido la denuncia el Director Ejecutivo lo trasladará al Director de la Dirección de Certificación Sistemas de INTECO o al Director de Producto según corresponda.

5.2.3 El Director de Certificación respectivo analizará la siguiente información:

- a. La empresa que recibe la queja dispone de un certificado en vigor.
- b. La actividad que ha originado la queja está cubierta por el sistema de gestión y el alcance certificado.
- c. El reclamante se ha dirigido en primera instancia a la organización certificada. En caso contrario, INTECO se lo indicará al reclamante para que lo haga, debido a que INTECO no actuará ante las organizaciones certificadas por quejas que no han sido puestas en conocimiento de éstas previamente.
- d. Gravedad de los hechos detectados así como el historial de las quejas similares.


5.2.4 Analizada la información descrita en el punto anterior será admitida la queja y se tendrá un plazo máximo de ocho días para que INTECO se comunique con la organización al respecto.

5.2.5 Además, se procederá a investigar específicamente los hechos y el comportamiento de la organización certificada en relación con la conformidad con los requisitos de la norma de referencia.

5.2.6 La Dirección de Certificación recabará información de la organización certificada sobre el tratamiento de la queja y las conclusiones obtenidas de la misma, incluye la respuesta suministrada por la organización certificada al reclamante. Además se incluirá la siguiente información:

- a. Identificación completa de la queja recibida
- b. Investigación e identificación de las causas que han dado lugar a la queja.
- c. Decisión sobre, a juicio de la organización, de la procedencia o no de la queja y comunicación al reclamante.
- d. Investigación e identificación, en su caso, de las no conformidades contra el sistema de gestión que han dado lugar a la queja.
- e. Acciones de remedio tomadas hacia el reclamante
- f. Acciones correctivas tomadas, en su caso, para evitar la recurrencia y su eficacia.

5.2.7 De acuerdo con la información aportada por la organización certificada, INTECO investigará si el comportamiento de ésta, tanto en el tratamiento de la queja como en las actividades que dieron lugar a la queja, ha sido, o no, conforme con el sistema de gestión certificado y, en su caso, si las acciones correctivas propuestas son adecuadas. Se podrá incluir además visitas a la organización según lo establecido en el **R04-PGDC-01 “Acuerdo de Certificación”**.

	Página: 5 de 5	Versión: <b>11</b>	Código: <b>PGGS-05</b>
---	-------------------	-----------------------	---------------------------

- 5.2.8 INTECO como resultado de su investigación se pronunciará sobre la eficacia del sistema y su conformidad con la norma del sistema de gestión certificado y sus decisiones quedan limitadas a la concepción, suspensión, retirada o reducción de la certificación.
- 5.2.9 INTECO no necesariamente se pronunciará sobre cumplimientos o incumplimientos contractuales o legales de cada caso concreto. El hecho que la queja esté siendo investigada en otras instancias (Tribunales, Autoridades de consumo, etc) no será motivo suficiente para que la entidad paralice o retrase su tratamiento.
- 5.2.10 El resultado de la investigación que INTECO ha realizado será puesto en conocimiento de la organización certificada y, en su caso, del reclamante. Si el resultado de la investigación evidencia que la organización ha actuado sin respetar su Sistema de Gestión certificado, que este no es conforme con los requisitos de la norma o que es ineficaz para lograr los objetivos previstos, INTECO tomará las siguientes medidas:
- Advertencia a la organización sobre los hechos detectados y sus eventuales consecuencias;
  - Incremento en la frecuencia o duración de las auditorías para revisar en detalle los aspectos débiles del Sistema certificado;
  - Aplicación del **PGDC-02 “Reglamento para la certificación de sistemas de gestión”** en su apartado de sanciones.
- 5.2.11 En todos los casos durante la siguiente auditoría de seguimiento se investigará el estado del cierre de las no conformidades, internas y externas, que se derivaron de la investigación de la queja así como la eficacia continuada de las acciones tomadas al respecto.
- 5.2.12 INTECO informará al Comité de Partes de las quejas recibidas y de las acciones más relevantes tomadas.
- 5.2.13 INTECO determinará junto con el cliente y el denunciante, si debe hacer público el tema de la denuncia y su resolución, y si así fuera, en qué medida.

### 5.3 Denuncias para aliados de INTECO.

5.3.1 En caso de que se reciba una denuncia por el servicio brindado por un aliado de INTECO, se procederá según lo establecido en este procedimiento en los puntos del 5.1.1 al 5.1.11

5.3.2 El Director de la Dirección de Certificación de Sistemas de INTECO o el Director de Producto según corresponda, quien en un plazo oportuno solicitará al aliado que inicie una investigación sobre la naturaleza de la causa de las no conformidades que pudieran producirla y se asegurará que el aliado le de el debido tratamiento a la denuncia en un tiempo razonable.

5.3.3 Una vez que se verifique la implementación de la solución planteada por el Aliado, de cara al cliente, y éste se encuentre satisfecho con el resultado, el Director Ejecutivo da por cerrada la denuncia.

## 6. CONTROL DE LOS REGISTROS DEL SISTEMA

CODIGO Y NOMBRE DEL REGISTRO	RESPONSABLE	MODO DE INDIZACION / ARCHIVO	POLÍTICAS DE ACCESO	TIEMPO DE CONSERVACION
<b>R01-PGGS-05</b> <b>Formulario para denuncia</b>	Gestor del Sistema	Archivo del responsable	Gestor del Sistema	<u>6 años</u>