

Bogotá D.C., Abril de 2013

Estimados Cliente(s):

Reciban un cordial saludo, deseándole(s) éxitos en sus actividades diarias.

**Asunto: Procedimientos para el manejo de sugerencias, quejas/reclamos, apelaciones y disputas**

NaturaCert, como organismo de certificación acreditado bajo los principios de la ISO 65 con alcance a los Requisitos de la Red de Agricultura Sostenible y consciente de que las sugerencias, quejas/reclamos y apelaciones que presentan nuestros clientes pueden ser un indicio de puntos débiles en el sistema de gestión que requieren un manejo oportuno, les informa que a partir de la fecha los procedimientos para manejar este tipo de solicitudes están disponibles en la página web de NaturaCert.

El formato por medio del cual puede informarnos sobre sus sugerencias, quejas/reclamos y apelaciones es el PS-01, se encuentra disponible para su uso en la página web o puede ser solicitado directamente al Área Comercial y de Comunicaciones de nuestra organización.

Anexo a esta comunicación presentamos, para su conocimiento, un cuadro resumen que muestra los procedimientos que seguimos para atender su solicitud según se trate de un reclamo, queja, sugerencias, apelación o disputa..

Cualquier inquietud o comentario que se le presente al respecto, no dude en comunicarse con nosotros.

Cordialmente,



Sandra Marcela Restrepo M.

SANDRA MARCELA RESTREPO M.

Directora Ejecutiva

NaturaCert

Ver anexo

**30MP – 10 PROCEDIMIENTO DE SOPORTE PARA EL MANEJO DE SUGERENCIAS Y QUEJAS/ RECLAMOS**

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTO ASOCIADO	TIEMPO (días hábiles L-V)
Interesado	Envío de la solicitud a NaturaCert	PS-01	0
Área Comercial y de Comunicaciones	Respuesta de confirmación de recepción de la solicitud al cliente y envío a la DE y área de calidad	Correo Electrónico	2
Dirección Ejecutiva y Área de Calidad	Revisión del formato PS-01 para identificar el (las) área(s) encargadas de la solución y envío del mismo a los responsables.	PS-01 y correo electrónico	5
Área(s) encargada(s)	Análisis del formato PS-01 por parte del (las) área(s) encargadas y formulación plan de acción a que haya lugar.	PS-01	7
Área(s) encargada(s)	Implementación del plan de acción y/o preparación de la respuesta al cliente y envío a la Dirección Ejecutiva	PS-02	15
Dirección Ejecutiva	Envío de la respuesta al cliente	Carta y correo electrónico	18
Cliente	Retroalimentación por parte del cliente	Correo electrónico	20

Una sugerencia, queja o reclamo se podrá realizar por vía telefónica cuando existan limitaciones tecnológicas que impidan el diligenciamiento del formato PS-01 Reporte de sugerencias, quejas/ reclamos, para ello, el interesado se debe comunicar con la oficina de NaturaCert a los teléfonos (1) 7434296/7 o al celular 3203053713 en donde un funcionario diligenciará este documento con la información de la sugerencia, queja o reclamo dejando constancia en el campo de firma de que esta información fue recibida vía telefónica, indicando la hora y el nombre de la persona que atendió la llamada.

Un funcionario de NaturaCert o un tercero también podrá diligenciar el formato en nombre de la persona que quiere enviar la sugerencia, queja o reclamo; en este caso deberán escribirse en el campo de la firma los siguientes datos: nombre del tercero, número de identificación y teléfono de contacto, aclarando que diligenció el formato en nombre del interesado.

### 30MP – 11 PROCEDIMIENTO DE SOPORTE PARA EL MANEJO DE APELACIONES Y DISPUTAS

30MP-11 PROCEDIMIENTO DE SOPORTE PARA EL MANEJO DE APELACIONES Y DISPUTAS			
RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTO ASOCIADO	TIEMPO MÁXIMO (días hábiles L-V)
Interesado	Envío de la solicitud a NaturaCert. El cliente debe estar a paz y salvo por todo concepto con NaturaCert.	PS-01	0
Área Comercial y de Comunicaciones	Respuesta de confirmación de recepción de la solicitud al cliente y envío a la DE y área de calidad	Correo Electrónico	2
Dirección Ejecutiva, Área de Calidad y Auditor líder <sup>1</sup>	Revisión del formato PS-01 para el análisis de las causas de la apelación y formulación del plan de acción.	PS-01 y correo electrónico	5
Dirección Ejecutiva	Envío de comunicación al cliente sobre los resultados de la revisión de la apelación y las acciones que serán tomadas.	Carta y correo electrónico	10
Área de calidad, Auditor líder y/o Comité de Certificación	Implementación del plan de acción, en caso que este incluya una visita de auditoría, la realización de la misma tiene como objetivo resolver los puntos de discusión que originaron la apelación, se genera un informe y se presenta nuevamente a Comité de Certificación. <sup>2</sup>	PS-02	15 a 20
Dirección Ejecutiva	Envío de la respuesta al cliente sobre el veredicto final respecto a la apelación. <sup>3</sup>	Carta y correo electrónico	25
Cliente	Retroalimentación del cliente.	Comunicación escrita	30
Dirección Ejecutiva	Si el cliente no está de acuerdo con el veredicto final después del trato de la apelación, se tratará como <b>disputa</b> , en ese caso se llevará a otras instancias.	Comunicación escrita	
Dirección Ejecutiva	La Dirección Ejecutiva llevará el caso a la Presidenta de la Junta Directiva de NaturaCert quien citará a la Junta en pleno como <b>segunda instancia</b> para emitir una respuesta a la solicitud y se comunica al cliente.	Comunicación escrita	35
Cliente	Retroalimentación del cliente.	Comunicación escrita	40
Dirección Ejecutiva	Si esta respuesta no es satisfactoria para el cliente, se informará al Presidente del Comité de Partes Interesadas para que convoque a dicho organismo <sup>4</sup> como <b>tercera instancia</b> , revise el caso y emita la respuesta definitiva a la solicitud, la misma que se comunicará al cliente.	Comunicación escrita	45

<sup>1</sup> El auditor que participa en el análisis y trato de la apelación y/o disputa no deben haber participado en el proceso de auditoría ni en la toma de decisión de certificación.

<sup>2</sup> En el cual no puede participar el auditor que lideró la visita ni que haya tomado la decisión de certificación previa

<sup>3</sup> Si la apelación resulta ser justificada y se corrobore la posición del cliente, los costos en que se incurran por la visita se cargarán a NaturaCert. Si la apelación resulta ser injustificada o no fundamentada y se realizó la visita, el cliente se encargará de los gastos en que incurra NaturaCert por concepto de esta actividad.

<sup>4</sup> El Comité de partes interesadas puede remitirse al organismo de acreditación para consultar la manera de dirimir la disputa.