	<b>MANEJO DE SUGERENCIAS QUEJAS/RECLAMOS</b>	<b>Código 30MP-S-02</b>
---	--	-----------------------------

## 1. GENERALIDADES

Las sugerencias, quejas y reclamos pueden ser un indicio de puntos débiles en el control de calidad, un trato concienzudo de éstas es el interés de **NaturaCert**. La Dirección Ejecutiva examinará y calificará si se trata de sugerencias, quejas o reclamos justificados o injustificados.

Cualquier persona (interna o externa a **NaturaCert**) podrá formular ante la Dirección Ejecutiva de **NaturaCert** una sugerencia, queja o reclamo debidamente justificado mediante el diligenciamiento del formato PS-10 Reporte y seguimiento de sugerencias, quejas/reclamos, apelaciones y disputas. La Dirección Ejecutiva con el apoyo de las demás Unidades de la organización evaluará las causas, buscará las soluciones más rápidas y si es necesario tramitará ante la dependencia competente para elegir el mejor remedio y enviar una comunicación al solicitante.


## 2. DEFINICIONES

- 2.1. **Sugerencia:** Es una insinuación o formulación de ideas tendientes al mejoramiento del servicio de certificación / verificación.
- 2.2. **Queja/Reclamo:** Expresión de insatisfacción hecha a una organización, con respecto a sus productos (servicios) o al propio proceso de tratamiento de las quejas, donde se espera una respuesta o resolución explícita o implícita.
- 2.3. **Queja/Reclamo justificado:** se trata de un reclamo cuyo resultado de evaluación concluyó que el mismo contaba con el respaldo técnico adecuado para otorgar una respuesta a favor de la solicitud del cliente.
- 2.4. **Queja/Reclamo injustificado:** se trata de un reclamo cuyo resultado de evaluación concluyó que el mismo no contaba con el respaldo técnico adecuado para otorgar una respuesta a favor de la solicitud del cliente.

## 3. OBJETIVO

Garantizar que las sugerencias, quejas y reclamos que puedan surgir por parte de los clientes sean atendidas de forma oportuna y justa.

Elaborado por: Gestor de Calidad Fecha: 2022/08/10	Revisado y aprobado por: Dirección Ejecutiva Fecha: 2022/08/29	Versión 9 Fecha: 2022/08/29	Página 1 de 5
--	--	--------------------------------	---------------

	<b>MANEJO DE SUGERENCIAS QUEJAS/RECLAMOS</b>	<b>Código 30MP-S-02</b>
---	--	-----------------------------

#### 4. ALCANCE

Este procedimiento aplica para todas las felicitaciones, sugerencias, quejas y reclamos que se presenten ante **NaturaCert** de cualquier parte interesada, iniciando con la presentación del comentario hasta la decisión final al usuario.

#### 5. RESPONSABILIDADES

La Dirección Ejecutiva y el personal de la Oficina de Calidad son responsables de recibir las sugerencias, quejas/reclamos de clientes, así como de enviar una comunicación de respuesta al solicitante informando que la misma será tramitada por **NaturaCert**. La Dirección Ejecutiva de **NaturaCert** y el Gestor de Calidad son las responsables de analizar el objeto de la sugerencia, queja/reclamo para enviarla a la Unidad o Unidades que corresponda para que estas consecuentemente se encarguen analizar las causas, formular e implementar el plan de acción a que haya lugar y preparar una respuesta para el cliente. La Dirección Ejecutiva es responsable del envío de la respectiva respuesta al cliente. Todos los funcionarios de **NaturaCert** deben estar en capacidad de brindar información acerca del procedimiento para que cualquier persona presente una sugerencia, queja o reclamo.

Nota. En caso de que las quejas, reclamos o sugerencias que lleguen a **NaturaCert** sean relacionadas directamente con la Dirección Ejecutiva y/o con el personal de la Oficina de Calidad o con actividades generales de la organización, la Queja se deberá enviar a la Junta Directiva como entidad independiente para que realice el proceso de investigación.

#### 6. PROCEDIMIENTO


##### 6.1. Quejas/Reclamos, contra el Proceso de Auditoría/Inspección de **NaturaCert**

##### 6.1.1. Presentación de las quejas/reclamo

Las sugerencias, quejas o reclamos contra el proceso de auditoría/inspección de **NaturaCert** por principio se deben entregar por escrito mediante el diligenciamiento del formato PS-10 Reporte y seguimiento de sugerencias, quejas/reclamos, apelaciones y disputas y deben estar bien fundamentadas.

Una sugerencia, queja o reclamo se podrá realizar por vía telefónica cuando existan limitaciones tecnológicas que impidan el diligenciamiento del formato PS-10 Reporte y seguimiento de sugerencias, quejas/reclamos, apelaciones y disputas, para ello, el interesado se debe comunicar con la oficina de **NaturaCert** en donde un funcionario de **NaturaCert** diligenciará este documento con la información de la sugerencia,

Elaborado por: Gestor de Calidad Fecha: 2022/08/10	Revisado y aprobado por: Dirección Ejecutiva Fecha: 2022/08/29	Versión 9 Fecha: 2022/08/29	Página 2 de 5
--	--	--------------------------------	---------------

	<b>MANEJO DE SUGERENCIAS QUEJAS/RECLAMOS</b>	<b>Código 30MP-S-02</b>
---	--	-----------------------------

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.

En el caso de que la persona interesada tenga incapacidad para escribir, el funcionario informará el número de teléfono de la oficina de **NaturaCert** con el fin de que allí reciban la sugerencia, queja/reclamo vía telefónica. 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.

En los casos de que el cliente no acepte el auditor por motivos de desempeño en posteriores evaluaciones o por conflicto de interés o imparcialidad deberá notificar la queja/sugerencia a la Asistente de auditoría, y ella debe realizar la anotación en el PS-10 para que la Jefe de la Unidad técnica o a quien ella asigne tome la decisión de si las razones son suficientes o no para realizar el cambio, y si es el caso ejecutar el cambio.

#### 6.1.2. El trato de quejas/reclamos de los clientes


Cualquier persona podrá realizar sugerencias, quejas/reclamos contra el sistema de certificación/verificación de **NaturaCert**.

Al recibir la solicitud con la inconformidad del cliente la Dirección o el personal de la oficina de Calidad enviarán una respuesta al cliente indicando el tratamiento que se le dará por parte de **NaturaCert**, el tiempo de respuesta al cliente será máximo de 5 días hábiles después de recibir la notificación.

Las sugerencias, quejas/reclamos serán examinadas por la Dirección Ejecutiva y el Gestor de Calidad, quienes estudiarán el reporte PS-10 Reporte y seguimiento de quejas/reclamos, apelaciones y disputas y enviarán a la (las) unidad(es) responsables para que analicen la causa que generó la sugerencia queja o reclamo y formulen el plan de acción correspondiente, el cual puede incluir la implementación de acciones correctivas. Mediante el diligenciamiento del formato PS-10 Reporte y seguimiento de quejas/reclamos, apelaciones y disputas se llevará un registro del plan de acción y/o respuesta a la solicitud del cliente.

Estudiada la queja o reclamo en un plazo no mayor a 18 días hábiles (lunes a viernes) contados a partir de la notificación formal de la aceptación del comentario como tratamiento de la queja, la Dirección Ejecutiva de **NaturaCert** le informará sobre el

Elaborado por: Gestor de Calidad Fecha: 2022/08/10	Revisado y aprobado por: Dirección Ejecutiva Fecha: 2022/08/29	Versión 9 Fecha: 2022/08/29	Página 3 de 5
--	--	--------------------------------	---------------

	<b>MANEJO DE SUGERENCIAS QUEJAS/RECLAMOS</b>	<b>Código 30MP-S-02</b>
---	--	-----------------------------

resultado de la revisión al interesado.

En el caso de no poder dar respuesta dentro del tiempo estipulado anteriormente, la Dirección Ejecutiva de **NaturaCert** debe informar por lo menos el estado en que se encuentra la evaluación y debe mencionar una fecha para la resolución del asunto.

Una vez se ha entregado la respuesta al cliente con las soluciones a la situación, el cliente tendrá 10 días hábiles para dar una respuesta positiva o negativa sobre el tratamiento dado, en el caso de que no dé respuesta se dará por entendido la aceptación y se procederá a cerrar el caso. Si por el contrario el cliente menciona que no está de acuerdo con la solución dada, deberá presentar una disputa para reevaluar la situación con la Dirección Ejecutiva.

Adicionalmente, el Gestor de Calidad hará un seguimiento a las acciones planteadas un mes después de la respuesta para corroborar que se implementaron todas las acciones propuestas.


Para los procesos de Rainforest Alliance, donde el cliente tiene la oportunidad de aprobar o no un informe, se tendrá en cuenta que cuando el cliente no aprueba su informe de auditoría, aún después de haberse presentado una corrección adecuada del documento, el responsable de la de la decisión de certificación pondrá las decisiones plasmadas en el informe cuestionadas por el cliente ante el Comité de Certificación para que el mismo recomiende una decisión al respecto. El presidente del Comité de Certificación podrá convocar a esta sesión al equipo auditor que llevó a cabo la auditoría y si lo considera también al cliente, con el fin de que el Comité de Certificación se argumente antes de emitir la recomendación. El responsable de la decisión de certificación enviará una segunda respuesta a la queja o reclamo al cliente.

## **6.2. Quejas o reclamos contra actuaciones de *NaturaCert***

Las quejas o reclamos contra actuaciones de **NaturaCert** por principio se deben entregar por escrito mediante el diligenciamiento del formato PS-10 Reporte y seguimiento de sugerencias, quejas/reclamos, apelaciones y disputas y deben estar bien fundamentadas.

Por tratarse de actuaciones de la organización y no de funcionarios individuales, se podrá hacer llegar la queja a la **Presidencia de la Junta Directiva de *NaturaCert***, para que ella realice el estudio del caso y tome las medidas que correspondan orientadas al mejoramiento de la organización.

Elaborado por: Gestor de Calidad Fecha: 2022/08/10	Revisado y aprobado por: Dirección Ejecutiva Fecha: 2022/08/29	Versión 9 Fecha: 2022/08/29	Página 4 de 5
--	--	--------------------------------	---------------

	<b>MANEJO DE SUGERENCIAS QUEJAS/RECLAMOS</b>	<b>Código 30MP-S-02</b>
---	--	-----------------------------

### **6.3. Sugerencias del Proceso de Auditoría/Inspección o de actuaciones *NaturaCert***

Las sugerencias recibidas a través de las encuestas de satisfacción realizadas a los clientes o las que lleguen a través de llamadas telefónicas o del formato PS-10 publicado en la página web, serán revisadas por la Dirección Ejecutiva y la Gestora de Calidad en bloques temáticos trimestralmente. De este análisis se realizarán las retroalimentaciones a las unidades o personas involucradas para que implementen las acciones necesarias y así evitar la recurrencia de la observación realizada al servicio a actuación de ***NaturaCert***.

### **6.4. Registro y archivo de sugerencias, quejas y reclamos**

Las quejas y reclamos, así como el procedimiento relacionado con éstas se archivan en digital en la carpeta de sugerencias, quejas y reclamos para el seguimiento correspondiente. Para las sugerencias se tendrá un recopilado de la información en una base de Excel.

### **6.5. Registro y disposición de quejas de proveedores de los clientes de *NaturaCert***

Todos los clientes activos del programa de certificación/verificación de ***NaturaCert*** deben disponer de un sistema de sugerencias, quejas y reclamos de los proveedores de los clientes en relación con el producto certificado/verificado.

Los auditores/inspectores de ***NaturaCert*** deberán verificar su aplicación para lo cual el cliente deberá permitir su revisión por parte del auditor/inspector de ***NaturaCert*** en el momento de la visita o cuando lo requiera ***NaturaCert***.

Elaborado por: Gestor de Calidad Fecha: 2022/08/10	Revisado y aprobado por: Dirección Ejecutiva Fecha: 2022/08/29	Versión 9 Fecha: 2022/08/29	Página 5 de 5
--	--	--------------------------------	---------------