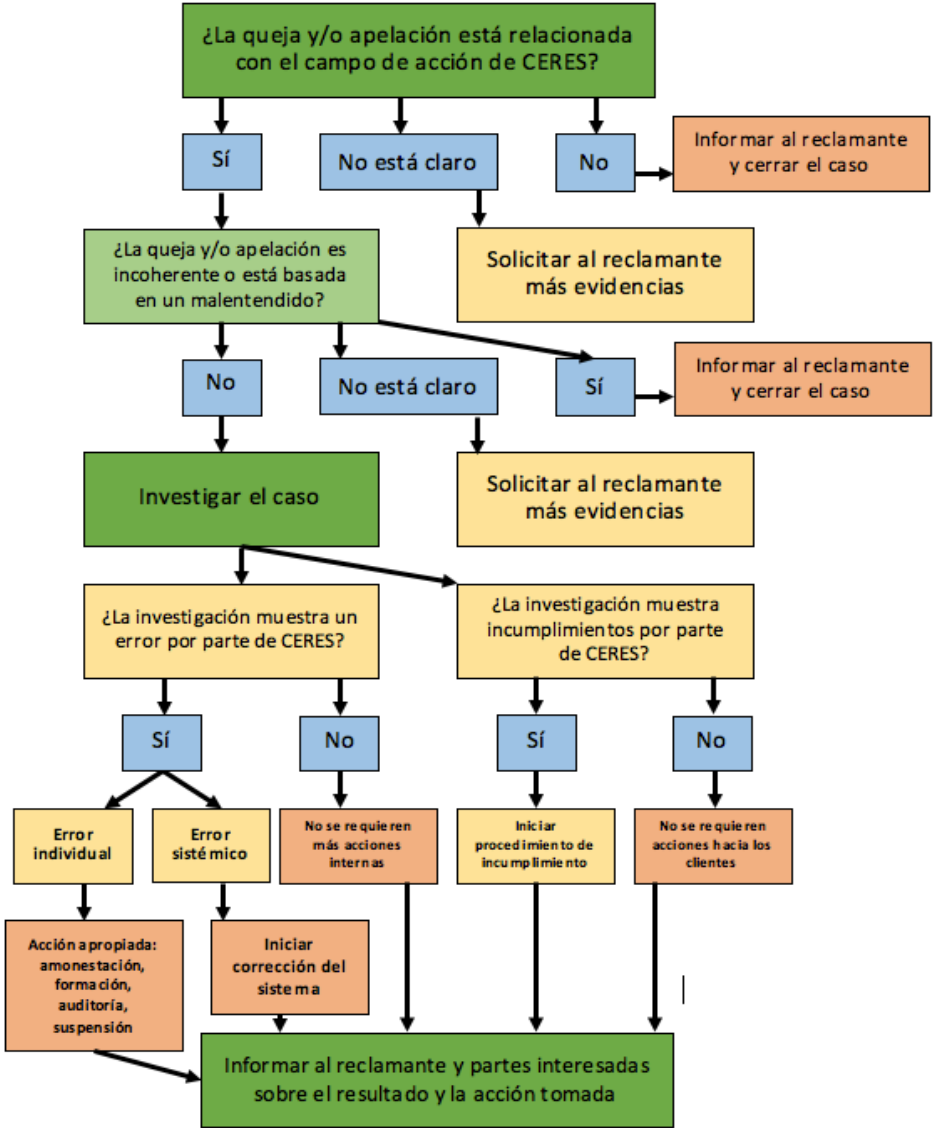


 <p>CERES Certification of Environmental Standards Colombia SAS</p>	2.3.1 IT v 8	Gestión de quejas y apelaciones	25.10.2017	1/3
---	--------------	--	------------	-----

Gestión de quejas y apelaciones

(Instrucción de trabajo)

1	Objetivos	<p>Asegurar que las partes interesadas en la certificación tengan la posibilidad de depositar una queja y/o una apelación a CERES con respecto a: sus políticas, sus procedimientos, sus decisiones, su personal, su servicio de apelaciones o al cumplimiento de una norma, de acuerdo a la Norma ISO/IEC 17065.</p> <p>Ayudar a mantener y mejorar la calidad de nuestro servicio.</p>
2	Términos	<p>Queja: expresión de insatisfacción, presentada por una persona u organización a CERES, con respecto a sus actividades o a las de un cliente certificado, para la cual se espera respuesta (NTC –ISO/IEC 17000).</p> <p>Apelación: Solicitud presentada por un cliente certificado o en proceso de certificación, para reconsiderar la decisión tomada por CERES en relación a su proceso de certificación (NTC –ISO/IEC 17000).</p>
3.1	Procedimiento general	<p>Las quejas y/o apelaciones se pueden realizar diligenciando el formato de quejas de CERES que se encuentra en su página web y enviándolo por correo electrónico, fax, correo u otra forma.</p> <p>Las quejas y/o apelaciones orales se aceptan sólo en casos excepcionales.</p> <p>CERES acusará la recepción de la queja y/o apelación. La persona a cargo es responsable de reunir y verificar toda la información necesaria para la resolución de la queja y/o apelación.</p> <p>El siguiente flujograma describe el procedimiento general:</p>

	Flujograma		
3.2	Tipo de queja	Manejo (incluida la investigación)	Decisión final de la acción a tomar
	Casos absurdos, mal interpretaciones	Persona que se ha encargado del caso	No aplicable
	Casos de poca gravedad	Persona que se ha encargado del caso	Gerencia
	Casos graves (especialmente si demuestra errores graves por parte de personal de CERES)	Gerencia	Gerencia
3.3	¿El caso está dentro de la responsabilidad de CERES?	<p>Hay casos que no caen dentro de las responsabilidades de la entidad de certificación.</p> <p>Si una empresa se queja de que <i>mi competencia dice que es el primero en ser certificado para XY, pero eso no es cierto</i>, puede ser que sea un caso para las autoridades competentes pero no para la entidad de certificación.</p>	

 <p>CERES Certification of Environmental Standards Colombia SAS</p>	2.3.1 IT v 8	Gestión de quejas y apelaciones	25.10.2017	1/3
---	--------------	--	------------	-----

		Si CERES recibe una queja sobre residuos de pesticidas encontrados en productos ecológicos producidos por un cliente de CERES, se debe probar el origen de los productos a través de facturas, notas de entrega o resultados de muestras antes de que CERES pueda proceder con investigaciones posteriores.
3.4	Notificación formal de decisión	La ISO/IEC 17065 hace una distinción entre “reclamadores” y “apelantes”. Los reclamadores reciben una notificación sobre decisión cuando es posible. Los apelantes recibirán siempre una notificación. Los temas confidenciales se deben considerar cuando se informa a los reclamadores. Si la queja ha resultado en la suspensión de una explotación certificada, entonces el reclamador tercero será informado, porque es una información pública. Cuando la queja ha acabado con la resolución de no conformidades por la explotación, entonces la información será genérica, como, p.ej.: <i>su queja estaba justificada. El operador X ha tomado las acciones correctivas necesarias y esperamos que esto prevenga de que vuelva a ocurrir.</i>
4	Registros y procesado	Las quejas y apelaciones se registrarán usando el formato 2.3.2. La información recogida incluyendo las acciones correspondientes que haya tomado CERES se presentarán a la revisión general de Dirección para identificar y remediar puntos críticos del Sistema de Calidad.
5	Seguimiento de No Conformidades	Este procedimiento se deberá enlazar con el Procedimiento 2.2.7 Manejo de no conformidades
6	Documentos relacionados	2.3.0 Tratamiento de quejas y apelaciones 2.3.2 Registro de quejas y apelaciones (Formulario) 2.2.7 Manejo de no conformidades

Modificaciones

Versión	Fecha	Modificación
V 8	25.10.17	Se actualizó el logo de CERES Ltda. a CERES S.A.S.
V 7	31.08.17	Se precisaron los términos de quejas y apelaciones y se separo el procedimiento de quejas y apelaciones
V 6	08.11.16	Inclusión numeral Seguimiento de no conformidades
V 5	20.10.14	Se ajustó el documento a quejas y Apelaciones
V 4	11.06.14	Se revisó y ajustó de acuerdo a la ISO 17065. Se cambió la versión al documento.
V 3	20.03.13	