

	Nombre del documento: Quejas y Apelaciones		Código:	OPSU-P-016
			Versión:	11
	Revisó:	Cheryl Varely Durán	Autorizó:	Silvia Inés Tobón
	Cargo:	Analista de Certificación	Cargo:	Gerente General
	Fecha:	2008/02/29	Fecha:	2020/03/18

1. OBJETO Y ALCANCE

Este procedimiento establece y describe los lineamientos a seguir para el recibo, evaluación y toma de decisión de una queja o apelación, presentada por un cliente, una persona o una organización con respecto a las actividades de certificación de producto, proceso o servicio realizadas por CAFECERT.

CAFECERT registra y realiza el seguimiento de las quejas y las apelaciones, así como las acciones que se han emprendido para resolverlas.

Este procedimiento es aplicable a quejas y apelaciones presentados a CAFECERT y relacionados con el servicio de certificación y las decisiones adoptadas sobre la certificación.

1.1 DEFINICIONES

- **Queja:** Es una expresión de insatisfacción, diferente de la "apelación", realizada por una persona u organización a CAFECERT con respecto a las actividades de certificación realizadas por CAFECERT.
- **Apelación:** Es toda acción que emprende un cliente de la certificación cuando se encuentra en desacuerdo con las decisiones tomadas CAFECERT durante el proceso de certificación para que se reconsidere la decisión que se tomó.

2. CONTENIDO

2.1 GENERALIDADES

Las Quejas pueden ser remitidas por los clientes de CAFECERT, ya sea por correo electrónico, telefónica o personalmente, las Quejas o Reclamos pueden ser:

- Contra productos¹ certificados;
- Por los servicios prestados por CAFECERT;
- Por el uso indebido de la certificación por parte de los clientes con productos certificados o en proceso de certificación con CAFECERT;

¹ En adelante haremos referencia a producto, entendiéndose por éste también los procesos y servicios.

	Nombre del documento: Quejas y Apelaciones		Código:	OPSU-P-016
			Versión:	11
	Revisó:	Cheryl Varely Durán	Autorizó:	Silvia Inés Tobón
	Cargo:	Analista de Certificación	Cargo:	Gerente General
	Fecha:	2008/02/29	Fecha:	2020/03/18

d. Cualquier otra queja relacionada con el proceso de certificación o su personal,

De igual forma, CAFECERT puede recibir Apelaciones a través de una comunicación formal enviada por correo electrónico al correo cafecert@fundacioncafecert.org sobre las decisiones tomadas relacionadas con:

- a) La negación de la prestación del servicio de certificación
- b) No otorgamiento de una certificación de producto
- c) La negación de una ampliación de la certificación de producto;
- d) La reducción del alcance de la certificación de producto
- e) La Suspensión total y/o parcial o Retiro de la certificación de producto.
- f) Alguna No conformidad reportada durante la etapa de evaluación
- g) La no aceptación del plan de acción propuesto por el cliente para el cierre de una No Conformidad.

2.2 Tratamiento de las Quejas

Una vez recibida la Queja esta es analizada con el fin de identificar si la misma esta relacionada con las actividades realizadas por CAFECERT y si cuenta con un remitente, si esto se cumple la Queja será registrada inmediatamente después de recibir una queja, reclamo o apelación y se confirmará si está relacionada con las actividades de certificación y se dará tratamiento.

Las quejas revisadas y aprobadas para trámite, son registradas en el formato de Registro quejas y apelaciones OPGD-F-006, registrando el nombre de quien remitió la queja y sus datos de contacto, el medio de recepción de la queja y la causa de la misma.

Se envía una comunicación al cliente quejoso, informando que la Queja ha sido recibida y que será tramitada de acuerdo con los lineamientos establecidos por CAFECERT.

La gestora de calidad inicia el trámite de la queja investigando sobre los hechos informados por el quejoso y registrando en el formato de Registro quejas y apelaciones OPGD-F-006, la explicación de los hechos que dieron origen a la queja. Posteriormente y con la ayuda del personal de CAFECERT basados en su OPSU-D-021 Reglamento Comité de Apelaciones definen las acciones a tomar para evitar que la situación se repita.

	Nombre del documento: Quejas y Apelaciones		Código:	OPSU-P-016
			Versión:	11
	Revisó:	Cheryl Varely Durán	Autorizó:	Silvia Inés Tobón
	Cargo:	Analista de Certificación	Cargo:	Gerente General
	Fecha:	2008/02/29	Fecha:	2020/03/18

De acuerdo con la situación presentada y su impacto en los procesos realizados por CAFECERT, se concluye si para su solución es necesario la apertura de una Acción Correctiva.

En la medida que las acciones indicadas para la corrección de la queja y/o apelación se vayan realizando, la Gestora de Calidad va realizando el seguimiento correspondiente para indicar finalmente si estas acciones fueron efectivas o no. Ver “OPGD-P-006 Tratamiento de no conformidades, acciones correctivas y preventivas”

La evidencia que la queja y/o apelación, culmina con él envió de la comunicación final al quejoso.

2.3 Tratamiento de las Apelaciones

Las Apelaciones a las decisiones tomadas por CAFECERT durante cualquiera de las etapas del proceso de certificación de productos, pueden ser interpuestas por los clientes en un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles contados desde la recepción de la notificación por parte de CAFECERT. Si contados los cinco (5) días hábiles el cliente no se manifiesta se dará por entendido que está de acuerdo con la decisión de CAFECERT.

Las Apelaciones, son recibidas a través del correo electrónico cafecert@fundacioncafecert.org mediante una comunicación formal remitida por el cliente que presenta la Apelación, donde se identifique, indique los productos certificados, el número del certificado otorgado y la razón que propicia la Apelación, indicando las razones por las cuales está en desacuerdo con la decisión tomada por CAFECERT.

Una vez recibida la Apelación, se dará trámite a la apelación CAFECERT basados en su OPSU-D-021 Reglamento Comité de Apelaciones. Este proceso de recepción y trámite de la Apelación es realizado por la Gerente General de CAFECERT de acuerdo con lo establecido en el OPSU-D-021 Reglamento del Comité de Apelaciones.

De igual forma la Gerente General, envía una comunicación al cliente que presenta la Apelación, informando que la Apelación ha sido recibida y que será tramitada de acuerdo con los lineamientos establecidos por CAFECERT.

	Nombre del documento: Quejas y Apelaciones		Código:	OPSU-P-016
			Versión:	11
	Revisó:	Cheryl Varely Durán	Autorizó:	Silvia Inés Tobón
	Cargo:	Analista de Certificación	Cargo:	Gerente General
	Fecha:	2008/02/29	Fecha:	2020/03/18

Durante el proceso de análisis se podrá solicitar a la Analista de certificación y/o funcionario de CAFECERT involucrado en la decisión que generó la Apelación, que indique las razones por las cuales tomó la decisión que ha sido apelada.

Una vez culminado el Análisis y en un término no superior a 10 días contados partir del día siguiente a la recepción de la apelación, se prepara y envía una comunicación dirigida al cliente que presenta la apelación, indicando los resultados del análisis realizado y si la apelación es aceptada (es decir el cliente tiene razón en su desacuerdo y por consiguiente CAFECERT deberá modificar la decisión que causó la apelación), o si es declinada (es decir, el cliente no tiene la razón en su desacuerdo y por consiguiente la decisión tomada por CAFECERT seguirá en firme).

La respuesta a la Apelación será enviada por correo electrónico a la dirección indicada por el cliente en la carta de Apelación inicialmente remitida.

Nota: Las personas que participan en el análisis, tratamiento y respuesta de la Apelación recibida, son personas que no participaron directamente en el proceso de certificación apelado. OPSU-D-021 Reglamento Comité de Apelaciones

Si del tratamiento de la apelación se deriva la aplicación de acciones correctivas y/o preventivas, estas son tratadas por el Gestor de Calidad de CAFECERT con base en el procedimiento OPGD-P-006 “Tratamiento de no conformidades, acciones correctivas y preventivas”.

Para asegurarse de que no existe conflicto de intereses, el personal (incluyendo aquel que actúa a nivel directivo) que ha proporcionado consultoría a un cliente, o ha sido empleado de un cliente, no se utilizará para revisar ni aprobar la resolución de una queja o una apelación para ese cliente durante dos años, siguiente a la terminación de la consultoría o el empleo con dicho cliente.

2.4 Responsabilidades:

El Gestor de Calidad y/o Gerente General es responsable por el seguimiento de las Quejas, y Apelaciones interpuestos ante CAFECERT, y debe:

- a) Mantener un registro de todas las apelaciones y/o reclamaciones recibidas;
- b) Dar respuesta de acuse inmediatamente se reciba una queja o apelación.
- c) Obtener, reunir y verificar toda la información necesaria (en la medida de lo posible) para la toma de la decisión final sobre la queja o reclamación;

	Nombre del documento: Quejas y Apelaciones		Código:	OPSU-P-016
			Versión:	11
	Revisó:	Cheryl Varely Durán	Autorizó:	Silvia Inés Tobón
	Cargo:	Analista de Certificación	Cargo:	Gerente General
	Fecha:	2008/02/29	Fecha:	2020/03/18

- d) Empezar las acciones posteriores necesarias para resolver la queja o apelación.
- e) Mantener un registro de todas las acciones tomadas;
- f) Evaluar la eficacia de las mismas.
- g) Conservar los registros de las Quejas y Apelaciones de forma que permita realizar la trazabilidad correspondiente desde su recepción hasta la respuesta final al cliente.

3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- ISO/IEC 17065:2012 Evaluación de la Conformidad. Requisitos para organismos que certifican productos, procesos y servicios.
- OPGD-P-006 Tratamiento de no conformidades, acciones correctivas y preventivas
- OPRE-D-008 Reglas del servicio de Certificación Indicación Geográfica Protegida / Denominación de Origen "Café de Colombia"
- OPSU-D-021 Reglamento del Comité de Apelaciones
- OPSU-D-026 "Condiciones para el uso del certificado de conformidad de producto"