

---

## **PROCEDIMIENTO PARA TRAMITAR QUEJAS Y DENUNCIAS**

---

### **I. Definición:**

Procedimiento mediante el cual se tramitan quejas y reclamos sobre el cumplimiento de Eco-LOGICA, puede provenir de un cliente, inspector(a), auditor(a), miembro de un Comité, o personal de Eco-LOGICA directamente relacionado con el esquema de certificación aplicable u otras partes (en adelante "El Interesado"). Además, este procedimiento se utilizará para cualquier otra queja respecto al servicio de Eco-LOGICA para con sus clientes y también si el operador se retira del proceso de certificación se seguirá este procedimiento.

### **II. Aplicabilidad:**

Cuando se presenta una queja o reclamo acerca del incumplimiento con la regulación respectiva o el servicio brindado.

### **III. Definiciones**

Queja: se refiere a una expresión de inconformidad, descontento o insatisfacción en relación a los servicios y actividades de Eco-LÓGICA. No se dará trámite a las quejas anónimas, calumniosas y sin evidencias suficientes.

Denuncia: Acto por el cual cualquier persona puede informar a la agencia o a la Autoridad competente sobre una sospecha de fraude. La denuncia puede ser de forma anónima.

Fraude: Cuando se afecta la integridad orgánica de un producto con intención de dolo.

### **IV. Objetivos**

- Garantizar el cumplimiento con las normas aplicables.
- Dar seguimiento, respuesta y cierre a las quejas de incumplimiento con la regulación correspondiente.
- Dar seguimiento a las denuncias de fraude que se reciben.
- Dar la base para la sanción respectiva en caso de que se determine no cumplimiento.
- Informar a la Autoridad del NOP sobre evidencia de fraude que se colecte durante la inspección anunciada o no anunciada.

<b>Creado</b>	12/12/01	<b>Versión</b>	0124	<b>Act.</b>	03/18/24	<b>Pág</b>	1 de 3	<b>Hecho por</b>	gsn	<b>Aprob.</b>	dzh
---------------	----------	----------------	------	-------------	----------	------------	--------	------------------	-----	---------------	-----

V. Procedimiento:

Paso	Responsable	Actividad	Doc.
0	Eco-LÓGICA	<b>Pone a disponibilidad de terceros su formulario para presentación de quejas en la página web</b>	<b>Formulario SGC_PRO_05_form_01 disponible en página web de Eco-LOGICA</b>
1	Interesado	<p>Presenta una queja escrita, vía telefónica, por correo electrónico o por comunicación directa (cualquier persona o empresa). Debe presentar y/o adjuntar documentos suficientes en caso necesario como evidencia de la queja. Debe especificar el hecho, la situación, o el motivo de la queja. Es indispensable que el (la) interesado(a) presente hechos concretos que fundamente su queja, inconformidad o denuncia tales como: nombre de la persona involucrada, fechas, horas, lugar, naturaleza de la situación que motiva la queja, naturaleza de los productos involucrados, cantidades, etc.</p> <p>ECO-LOGICA NO REALIZARÁ INVESTIGACIÓN SOBRE RUMORES SIN FUNDAMENTOS.</p>	<p>Carta, llamada, correo electrónico, comunicación personal formulario registro/cierre de quejas y reclamos</p> <p>SGC_PRO_05_form_01 u otro. Este formulario está disponible en la página web de Eco-LÓGICA.</p>
2	Eco-LÓGICA	<p>El personal de Eco-LOGICA que atiende la situación envía un acuso de recibido a la persona que presenta la queja vía correo electrónico.</p> <p>Si la queja es vía telefónica, el personal de Eco-LÓGICA completa el <b>Formulario de Registro/Cierre Quejas y Reclamos</b> y lo envía por correo electrónico al interesado, solicita el recibido de la misma (Si no se recibe respuesta de recibido e información del interesado en un plazo de 5 días hábiles, después del envío del formulario se dará por cerrada la queja). Al llenar el formulario, se debe especificar el hecho y presentar información suficiente en caso aplicable que explique la situación.</p> <p>El personal de Eco-LOGICA que atiende la queja transmite la queja escrita al Coordinador de acreditación y Calidad con copia al director (a) ejecutivo(a). El coordinador de Calidad o el director ejecutivo designa a una persona calificada para atender la queja siempre que esta persona no sea involucrada en el hecho que</p>	SGC_PRO_05_form_01

<b>Creado</b>	12/12/01	<b>Versión</b>	0124	<b>Act.</b>	03/18/24	<b>Pág</b>	2 de 3	<b>Hecho por</b>	gsm	<b>Aprob.</b>	dzh
---------------	----------	----------------	------	-------------	----------	------------	--------	------------------	-----	---------------	-----

		motiva la queja. En el caso de recibir información sobre un cliente de Eco-LOGICA de parte de terceras personas, esta información y la fuente serán tratadas como información confidencial	
3	Eco-LOGICA	El personal de Eco-LOGICA que atiende la queja da seguimiento a la misma o puede delegar este a otra persona (por ejemplo, si tiene que ver directamente con la certificación, el Coordinador de Certificación será el encargado de determinar las acciones a tomar).	
4	Eco-LOGICA	Queja fundamentada relacionada con un cliente por un tercero: Elige y envía a un inspector al sitio para la verificación e informe respectivos. Con esta información Eco-LOGICA tomará las medidas necesarias.	
5	Inspector	Recopila la información y evidencias. Toma muestra-s en caso necesario, siguiendo el procedimiento registrado en SGC. (En caso de realizarse una inspección, el inspector escribe y envía un informe a Eco-LOGICA)	
6	Eco-LOGICA	La persona a cargo del caso registra las acciones tomadas y su efectividad. Comunica las acciones tomadas (si aplica) y resultados al director ejecutivo o en reunión técnica donde se pueden tomar decisiones.	Memoria de reunión técnica, correo electrónico a la dirección ejecutiva
7	Eco-LOGICA	Comunica las acciones tomadas y resultados (si aplica) al interesado.	Correo electrónico a los interesados
8	Eco-LOGICA	En caso de que no se tenga respuesta del cliente en 30 días hábiles después de comunicar la decisión al respecto de la queja (comunicación enviada en paso 7), se procede a cerrarla. El departamento de calidad extiende comunicación a la Dirección ejecutiva donde hace el cierre de la queja.	Correo electrónico
9	Eco-LOGICA	En el caso del NOP, cuando se tenga evidencia de fraude, Ecológica debe informar y compartir la evidencia que se colecte con la Administración del NOP.	Se envía un correo al NOP donde se explica la situación y se adjunta la evidencia colectada.

Nota: Las no conformidades encontradas deben ser evaluadas según el Manual de Calidad y según la regulación que aplique, así como la sanción en caso aplicable.

<b>Creado</b>	12/12/01	<b>Versión</b>	0124	<b>Act.</b>	03/18/24	<b>Pág</b>	3 de 3	<b>Hecho por</b>	gsm	<b>Aprob.</b>	dzh
---------------	----------	----------------	------	-------------	----------	------------	--------	------------------	-----	---------------	-----