

Certificadora de Productos **Sustentables** México



CERTIFICANDO
un futuro en equilibrio

Procedimiento de Resolución de Conflictos



Rainforest Alliance Certified



Contenido

1. OBJETIVO	3
2. ALCANCE	3
3. VIGENCIA.....	3
4. REFERENCIAS.....	3
5. DEFINICIONES.....	3
6. GENERALIDADES.....	4
7. CONFIDENCIALIDAD	4
8. PROCEDIMIENTO	5
8.1 Recepción de la Queja	5
8.2 Recepción de la Apelación	5
9 ANALISIS.....	6
8.1 Análisis de la Queja.....	6
8.2 Análisis de la Apelación	7
10. RESOLUCION	7
11. CIERRE DEL PROCESO	8
12. ANEXOS	10



1. OBJETIVO

El procedimiento tiene como finalidad establecer los criterios para la atención, recepción y cierre de quejas, apelaciones y denuncias.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para las áreas involucradas en el proceso de auditoría y certificación.

3. VIGENCIA

Este procedimiento entra en vigencia a partir de su aprobación por la gerencia de control de calidad y se actualizara según los cambios de los requerimientos del sistema de certificación.

4. REFERENCIAS

- Manual de Calidad.
- Reglas de Certificación.
- Manual de Código de Ética y Conducta Profesional.
- Requisitos de Acreditación para Entes de Certificación.

5. DEFINICIONES

- **Apelación:** Solicitud del proveedor del objeto de evaluación de la conformidad al organismo de evaluación de la conformidad de reconsiderar la decisión que tomó en relación con dicho objeto.
- **Denuncia:** Petición formal y escrita que se presenta por un tercero ante cualquier anomalía existente.
- **Queja:** Una objeción a las políticas, procedimientos y/o al funcionamiento en la operación del servicio.
- **Conflicto:** Lucha o pugna que se genera entre entidades externas como clientes o proveedores.
- **Confidencialidad:** Manejo de datos sobre una persona u organización de los que se dispone porque ella misma u otra los ha facilitado bajo la condición de que no se difundan.
- **Comité:** Comité de resolución de conflictos.



- **Imparcialidad:** Falta de inclinación en favor o en contra de una persona o cosa al obrar o al juzgar un asunto.
- **Independencia:** Capacidad para elegir y actuar con libertad y sin depender de un mando o autoridad.
- **Transparencia:** Apertura respecto a las decisiones y actividades que afectan a la sociedad, la economía y el medio ambiente, y voluntad de comunicarlas de manera clara, exacta, oportuna, honesta y completa.
- **Sanción:** Pena impuestas por un órgano competente con sujeción a procedimientos establecidos.

6. GENERALIDADES

La Certificadora de Productos Sustentables, S.C. establece la metodología que permite atender las quejas, apelaciones, sugerencias y denuncias de Clientes certificados, en proceso de certificación y a todas las partes interesadas las cuales afecte directa o indirectamente el sistema de certificación.

El procedimiento está diseñado para la atención, seguimiento, solución y respuesta a controversias generadas, antes, durante y después del servicio de auditoría y certificación. Establece las disposiciones relativas a la integración, funcionamiento, organización, investigación, comunicación, resolución, derechos, obligaciones, sanciones y cierre del proceso.

El Comité de Resolución de Conflictos, es responsable de la recepción, revisión y resolución de controversias (quejas, apelaciones y denuncias). Está integrado por los gerentes de certificación y control de calidad y los coordinadores de gestión de servicios y evaluación y dictamen.

7. CONFIDENCIALIDAD

La información o documentación que el cliente proporciona para efecto de la apelación o queja será resguardada bajo estricta confidencialidad. No se permitirá, salvo que lo requiere la ley o el organismo de Acreditación ó Rainforest Alliance, que la información sea pública o comunicada a un tercero sin previo consentimiento del cliente (la aprobación por parte del cliente se podrá evidenciar mediante la impresión de un correo electrónico).

8. PROCEDIMIENTO

8.1 Recepción de la Queja

Cuando un Cliente manifiesta una queja sobre la calidad del servicio ó competencia técnica del auditor.

El quejoso deberá seguir los siguientes pasos:

1. El quejoso puede presentar la queja por diferentes medios (carta, e-mail, pagina web, teléfono ó personalmente). A través del formato oficial, el cual se encuentra disponible en la página web: www.sustentables.org y enviarlo al gerente de calidad vía correo electrónico: controldelacalidad@sustentables.org ó comunicándose al tel. (52) 9676317460
2. El formulario de queja deberá ser firmado por el contacto de la certificación ó quien firma el acuerdo de certificación.
3. El gerente de calidad confirmara la recepción de la queja en los próximos 10 días avilés.
4. La certificadora no podrá cambiar el alcance de la certificación con el fin de resolver una queja.
5. Se guardara estricta confidencialidad del quejoso, a menos que autorice compartir la información.
6. En caso de efectuarse una queja vía telefónica el gerente de calidad debe enviar el formato de queja para su seguimiento.
7. Se recibirán quejas por terceros siempre y cuando contenga datos generales como: nombre, contacto, objetivo y evidencias de la queja.
8. Se recibirá y registrara una queja anónima, sin embargo se tomara sin fundamento si no se ofrecen evidencias para el seguimiento.

8.2 Recepción de la Apelación

Cuando un Cliente manifiesta una apelación sobre la interpretación de criterios durante la auditoria, evaluación de la evidencia, y sobre resultado de la certificación. El apelante puede presentar evidencia adicional durante el proceso de apelación si y solo si el equipo de auditoría tuvo acceso a esta evidencia durante el proceso de auditoría (30 días después de la reunión de cierre). El apelante únicamente puede realizar una apelación durante la validez del certificado 36 meses. Las decisiones de una auditoría de verificación pueden ser apeladas únicamente en el caso de nuevas no conformidades identificadas durante una auditoría de verificación.



El Apelante deberá seguir los siguientes pasos:

1. El cliente puede presentar la apelación por diferentes medios (carta, e-mail, pagina web, teléfono ó personalmente). A través del formato oficial, el cual se encuentra disponible en la página web: www.sustentables.org y enviarlo al gerente de calidad vía correo electrónico: controldelacalidad@sustentables.org ó comuníquese al tel. (52) 9676317460.
2. El formulario de apelación deberá ser firmado por el contacto de la certificación ó quien firma el acuerdo de certificación.
3. El gerente de calidad confirmara la recepción de la apelación en los próximos 10 días hábiles.
4. La certificadora no podrá cambiar el alcance de la certificación con el fin de resolver una apelación.
5. Se guardara estricta confidencialidad del apelante, a menos que autorice compartir la información.
6. El resultado de la auditoria o dictamen de certificación no cambiara durante el proceso de apelación.

9 ANALISIS

9.1 Análisis de la Queja

- 9.1.1 El gerente de calidad envía un aviso vía correo electrónico a los integrantes del comité informando de la existencia de una queja.
- 9.1.2 Se verifica que los integrantes del comité no hayan participado en la controversia en revisión, evitando cualquier posible conflicto de interés.
- 9.1.3 La queja se recibirá junto con el formulario correspondiente.
- 9.1.4 El comité se encargara de reunir y verificar toda la información necesaria para la validación.
- 9.1.5 Tanto la información presentada por el quejoso, como la contenida en el expediente de la auditoria serán analizados por el comité.
- 9.1.6 El quejoso deberá aportar y presentar las evidencias que soporten la controversia para proceder a un minucioso análisis del caso.
- 9.1.7 Se genera una investigación más detallada con el objetivo de identificar la causa raíz que provoco la queja.
- 9.1.8 El comité debe llegar a un consenso sobre la validez de la queja.

9.1.9 El comité realizara la investigación en un periodo de 5 días hábiles y generara un plan de acción correctiva/preventiva.

9.2 Análisis de la Apelación

9.2.1 El gerente de calidad envía un aviso vía correo electrónico a los integrantes del comité, informando de la existencia de una apelación.

9.2.2 Se verifica que los integrantes del comité no hayan participado en la controversia en revisión, evitando cualquier posible conflicto de interés.

9.2.3 La apelación se recibirá junto con el formulario correspondiente.

9.2.4 El comité se encargara de reunir y verificar toda la información necesaria para la validación.

9.2.5 Tanto la información presentada por el apelante, como la contenida en el expediente de la auditoria serán analizados por el comité.

9.2.6 El apelante deberá aportar y presentar las evidencias que soporten la controversia para proceder a un minucioso análisis del caso.

9.2.7 Se genera una investigación más detallada con el objetivo de identificar la causa raíz que provoco la apelación.

9.2.8 El comité debe llegar a un consenso sobre la validez de la apelación.

9.2.9 Por escrito, se informa a quien haya presentado la queja o apelación y partes interesadas, del progreso y el resultado del tratamiento de la queja o apelación así como la finalización formal del mismo (vía email-correo).

10 RESOLUCION

La decisión que toma el comité con relación a la queja, apelación o denuncia es unánime y de carácter irrevocable. En caso que la apelación o queja sea favor del quejoso o apelante el comité llega a las siguientes conclusiones.

10.1 Elaborar un plan de acciones correctivas y preventivas en el caso de la queja.

10.2 Confirmar por completo la resolución apelada.

10.3 Revocar la resolución apelada.

10.4 Modificar la resolución apelada o expedir una nueva que la sustituya.

- 10.5 Considerar información adicional que haya sido enviada por fuentes externas al cliente.
- 10.6 Cuando el resultado de la investigación revela que la información presentada por el cliente sustentada completamente los argumentos técnicos presentados, se identificara el dictamen como trabajo no conforme y se dará inicio al proceso de no conformidad y acciones correctivas.
- 10.7 Cuando se trate de una apelación y que esté constituida únicamente por el rechazo del dictamen por errores en su contenido, se incluirá, como parte de las acciones correctivas, la reemisión del informe con las modificaciones pertinentes sí como la correspondiente retroalimentación a los integrantes del comité, en este caso el seguimiento a la realimentación se dará directamente por el o la Gerente de Calidad. El expediente de la apelación deberá contener los registros del análisis de causa, de las acciones realizadas y la verificación de la efectividad.
- 10.8 De especial importancia será especificar al cliente que las quejas o apelaciones en contra de una suspensión o retiro, no cambiará la decisión de suspender o retirar la certificación hasta que el proceso de queja o apelación haya concluido.
- 10.9 El Comité resolverá y comunicara el resultado de la queja en un plazo no mayor de 90 días a partir de la recepción de la queja o apelación.

11 CIERRE DEL PROCESO

- 11.1 Durante la sesión, un miembro del comité se encarga de presidir y dirigir la reunión, así como de tomar notas del análisis y evaluación de evidencias para la elaboración del acta de sesión.
- 11.2 Una vez concluido el proceso de análisis, evaluación de evidencias y término del acta de sesión donde se establece los puntos tratados y la resolución de queja o apelación, el responsable asignado procede a elaborar el dictamen de la resolución.
- 11.3 El dictamen cuenta con un código asignado previamente por el área de calidad para mantener el control y registros de la queja o apelación. El código está compuesto del número consecutivo de la sesión de evaluación, seguido de la fecha (día, mes y año) y de las siglas "RQ, RA, RD" según sea el caso.
- 11.4 La verificación y cierre de la queja o apelación se realizará por parte del gerente de calidad.
- 11.5 En cualquier caso, al finalizar el proceso, el gerente de calidad informará al quejoso o apelante sobre el tratamiento dado y sus resultados.



- 11.6 En la mayoría de los casos, esto marcará el final del procedimiento. El apelante estará satisfecho con aceptar el resultado.
- 11.7 Las quejas, apelaciones y las acciones emprendidas son comunicadas a la gerencia de certificación.
- 11.8 Los documentos del proceso resolutivo: acta de sesión, dictamen, conflicto de interés y de confidencialidad son resguardados de forma electrónica por el área de calidad.
- 11.9 Sea cual fuere la decisión tomada tanto por el Comité de Resolución de Conflictos, así, como las acciones resultado de esta decisión; La gerencia de certificación tomara las medidas necesarias para evitar que se genere cualquier acción discriminatoria, gravosa o perjudicial contra la empresa o la (s) persona (s) involucrada (s) en actividades futuras; ejemplo de estas actividades son: designación del personal para atención al cliente, encuesta de satisfacción, visitas personalizadas, seguimientos vía telefónica o por correo electrónico.
- 11.10 Se resolverá la queja o apelación en un lapso no mayor de 90 días avilés a partir de la recepción de la queja. La Certificadora informara al quejoso el resultado de la investigación, las acciones tomadas.
- 11.11 Él Apelante puede hacer una solicitud www.rainforest-alliance.org al gerente de calidad de Rainforest Alliance. Esta solicitud deberá presentarse dentro de 4 semanas después del día en que se le dio a conocer la decisión.
- 11.12 La gerencia de calidad de Rainforest Alliance evaluarán la solicitud y los argumentos. Después de esta revisión, enviará en su decisión al apelante.

12. ANEXOS

Flujo grama para la Atención y Resolución de Queja, Apelaciones y Denuncias.

