

	<b>MANEJO DE APELACIONES Y DISPUTAS DEL CLIENTE</b>	<b>Código MP-S-03</b>
---	---	---------------------------

## 1. GENERALIDADES

Las apelaciones de los clientes pueden ser un indicio de puntos débiles en el control de calidad, un trato concienzudo de estas reclamaciones es el interés de **NaturaCert**. La Dirección Ejecutiva y el Gestor de Calidad examinarán y calificarán si se trata de apelaciones y/o disputas de clientes justificados o injustificados, sin embargo, el análisis y trato de las mismas siempre se realizará con el apoyo de un auditor líder.

**NOTA.** El auditor que participa en el análisis y trato de la apelación y/o disputa no debe haber participado en el proceso de auditoría ni en la toma de decisión de certificación.

## 2. OBJETIVO

Garantizar que las reclamaciones que puedan surgir por parte de los clientes sean atendidas de forma oportuna y justa.

## 3. DEFINICIONES

- 3.1. **Apelación:** Solicitud de un cliente para la reconsideración de cualquier decisión adversa hecha por el Ente de Certificación relacionado a su estatus de certificación deseado. Decisiones adversas incluyen el rechazo de aceptar una aplicación, rechazo de realizar una auditoría, solicitudes de acciones correctivas, cambios en el alcance de certificación, decisiones para negar, suspender o cancelar una certificación, y cualquier otra acción que impide la certificación.
- 3.2. **Apelación justificada:** se trata de una apelación cuyo resultado de evaluación concluyó que la misma contaba con el respaldo técnico adecuado para otorgar una respuesta a favor de la solicitud del cliente.
- 3.3. **Apelación injustificada:** se trata de una apelación cuyo resultado de evaluación concluyó que la misma no contaba con el respaldo técnico adecuado para otorgar una respuesta a favor de la solicitud del cliente.
- 3.4. **Disputa:** Una apelación que no puede ser resuelta satisfactoriamente por **NaturaCert** o que requiere una resolución por parte de otra instancia, como en el caso donde se disputa la interpretación de criterios.

Elaborado por: Gestor de Calidad Fecha: 2018/08/15 Act.: 2020/09/01	Revisado y aprobado por: Dirección Ejecutiva Fecha: 2018/11/07	Versión 8 Fecha: 2018/11/07 Actualización: 2020/09/01	Página 1 de 4
---	--	---	---------------

	<b>MANEJO DE APELACIONES Y DISPUTAS DEL CLIENTE</b>	<b>Código MP-S-03</b>
---	---	---------------------------

#### 4. ALCANCE

Este procedimiento se aplica a todas las empresas que son Clientes de **NaturaCert** y que están sujetas a una decisión de evaluación.

#### 5. RESPONSABILIDADES

El Gestor de Certificación es responsable de recibir las apelaciones de los clientes por medio del PS-10 Reporte y seguimiento de sugerencias, quejas/reclamos, apelaciones y disputas, así como de enviar una comunicación de respuesta al solicitante informando que la misma será tramitada por **NaturaCert**. La Dirección Ejecutiva de **NaturaCert**, el Gestor de Calidad y un auditor líder son los responsables de darles el trámite adecuado y la posterior solución.

**Nota.** El auditor que participa en el análisis y trato de la apelación y/o disputa no debe haber participado en el proceso de auditoría ni en la toma de decisión de certificación.

#### 6. PROCEDIMIENTO

##### 6.1. Manejo de apelaciones y disputas del cliente

##### 6.1.1. Apelaciones contra las decisiones de **NaturaCert**

Cualquier cliente activo del programa de certificación para productos de **NaturaCert** podrá ejercer el derecho de apelación en contra la decisión de otorgamiento, mantenimiento o denegación de la certificación para productos de **NaturaCert** y por principio el interesado debe solicitarla por escrito mediante el diligenciamiento del formato PS-10 Reporte y seguimiento de sugerencias, quejas/reclamos, apelaciones y disputas, la misma debe estar debidamente fundamentadas.

Las apelaciones se podrán realizar siempre y cuando el peticionario:

- a. Tenga firmado un contrato vigente con **NaturaCert** y haya cumplido con los compromisos adquiridos en el mismo.
- b. Esté cubierto dentro del programa de certificación / verificación.

##### 6.1.2. Trato de apelaciones

La Dirección Ejecutiva, el Gestor de Calidad y un auditor líder de **NaturaCert** son los encargados de estudiar, en primera instancia, el reporte de apelación formato PS-10 Reporte y seguimiento de sugerencias, quejas/reclamos, apelaciones y disputas para

Elaborado por: Gestor de Calidad Fecha: 2018/08/15 Act.: 2020/09/01	Revisado y aprobado por: Dirección Ejecutiva Fecha: 2018/11/07	Versión 8 Fecha: 2018/11/07 Actualización: 2020/09/01	Página 2 de 4
---	--	---	---------------



## MANEJO DE APELACIONES Y DISPUTAS DEL CLIENTE

Código  
MP-S-03

analizar la causa que generó la apelación y plantear la implementación del plan de acción mediante el diligenciamiento del formato PS-10.

**Nota.** El auditor que participa en el análisis y trato de la apelación y/o disputa no debe haber participado en el proceso de auditoría ni en la toma de decisión de certificación.

Estudiada la apelación, en un plazo no mayor a 10 días hábiles a partir de la presentación de esta, la Dirección Ejecutiva de **NaturaCert** le informará mediante carta al interesado sobre el resultado de la revisión.

En la ejecución del plan de acción, de ser necesario la Dirección Ejecutiva de **NaturaCert** consultará con el Comité de Certificación con el fin de aclarar los hechos y cuando se presentan diferencias en interpretación de hallazgos se puede asesorar con el ente normalizador que administra el estándar aplicable del proceso de certificación/verificación del cliente. El plan de acción puede incluir la programación de una visita, que tendrá como objetivo resolver los puntos en discusión, en ese caso, una vez esta se realice, el auditor/inspector líder elaborará un informe y lo presenta a un nuevo Comité de Certificación para dar un veredicto, en esta sesión no puede participar el auditor que lideró la visita ni que haya tomado la decisión de certificación previa.

Si después de la implementación del plan de acción, la apelación resulta ser justificada y se corrobora la posición del cliente, los costos en que se incurran por la visita se cargarán a **NaturaCert**. En caso contrario que la apelación resulta ser injustificada o no fundamentada, será rehusada y si se realizó la visita, el cliente se encargará de los gastos en que incurra **NaturaCert** por concepto de esta actividad.

La Dirección Ejecutiva de **NaturaCert** enviará una comunicación escrita al cliente informando sobre el veredicto respecto a la apelación, quien deberá retroalimentar a **NaturaCert** sobre la aceptación o no de esta respuesta.

### 6.1.3. Trato de disputas

Si el cliente no está de acuerdo con el veredicto después del trato de la apelación, esta se manejará como una disputa, por lo cual la Dirección Ejecutiva llevará el caso a la presidenta de la Junta Directiva de **NaturaCert** quien en segunda instancia emitirá una respuesta a la solicitud.

Cuando las disputas se presenten debido a diferencia de interpretaciones de los requisitos del Esquema evaluado, la Unidad Técnica puede comunicarse con las entidades normalizadoras con el objetivo de solicitar las aclaraciones correspondientes

Elaborado por: Gestor de Calidad Fecha: 2018/08/15 Act.: 2020/09/01	Revisado y aprobado por: Dirección Ejecutiva Fecha: 2018/11/07	Versión 8 Fecha: 2018/11/07 Actualización: 2020/09/01	Página 3 de 4
---	--	---	---------------

	<b>MANEJO DE APELACIONES Y DISPUTAS DEL CLIENTE</b>	<b>Código MP-S-03</b>
---	---	---------------------------

y/o una respuesta oficial que confirme o rectifique la decisión tomada por **NaturaCert**.

## **6.2. Registro Y Archivo De Apelaciones/Disputas**

Las apelaciones y disputas, así como el procedimiento relacionado con estas se archivan en la carpeta digital del cliente correspondiente. Además, se archiva una copia en la carpeta de reclamaciones de los clientes, para el seguimiento.

Elaborado por: Gestor de Calidad Fecha: 2018/08/15 Act.: 2020/09/01	Revisado y aprobado por: Dirección Ejecutiva Fecha: 2018/11/07	Versión 8 Fecha: 2018/11/07 Actualización: 2020/09/01	Página 4 de 4
---	--	---	---------------