

<b>PROCEDIMIENTO DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y OBSERVACIONES</b>	Código N° : ECA-MC-P07	Páginas: 1 de 6
	Fecha de entrada en vigencia: 2024.11.14	Versión: 10

## TABLA DE CONTENIDO

1	OBJETIVO .....	1
2	ALCANCE .....	1
3	DOCUMENTOS DE REFERENCIA.....	1
4	DEFINICIONES.....	2
5	REALIMENTACIONES.....	2
5.1	QUEJAS.....	3
5.2	SUGERENCIAS.....	4
5.3	OBSERVACIONES.....	5
6	REGISTROS.....	5
7	TRANSITORIO.....	5
8	IDENTIFICACIÓN DE CAMBIOS .....	5

### 1 OBJETIVO

Establecer los lineamientos para la atención de las quejas, sugerencias u observaciones que presenten las partes interesadas.

### 2 ALCANCE

Este procedimiento aplica a todas las áreas de actividad del ECA.

### 3 DOCUMENTOS DE REFERENCIA

#### 3.1 Externos:

ISO 17011:2017 Evaluación de la conformidad — Requisitos para los organismos de acreditación que realizan la acreditación de organismos de evaluación de la conformidad.

#### 3.2 Internos:

ECA-MP-P06

ECA-MP-P07

ECA-MC-P04

ECA-MP-P12

Modificado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Fecha de entrada en vigencia:
Jefe Gerencia de Calidad	Directora Técnica	Gerente	A partir de su publicación en el Diario Oficial La Gaceta, # 214 del 14 de noviembre del 2024.

## 4 DEFINICIONES

**ECA.** Ente Costarricense de Acreditación.

**OEC.** Organismo de Evaluación de la Conformidad.

**Realimentación:** Es cualquier información verbal o escrita proporcionada por una parte interesada a la organización, que puede incluir quejas, sugerencias, observaciones o cualquier otro tipo de comentario. Esta información es fundamental para identificar áreas de mejora, satisfacer las expectativas de las partes interesadas y tomar acciones correctivas cuando sea necesario, asegurando así una gestión proactiva y eficiente de las relaciones con los clientes y otros grupos de interés.

**Queja.** Expresión de insatisfacción, diferente a la apelación. En el ECA las apelaciones se realizan y gestionan por medio de los recursos ordinarios y extraordinarios de impugnación, tales como la revocatoria y/o apelación, realizada por una persona física o jurídica, en relación con las actividades del ECA o de un OEC acreditado por el ECA, para la cual se espera respuesta.

**Sugerencia:** Cualquier recomendación que se reciba en el ECA, para la mejora de los servicios o actividades de la entidad.

**Observación:** Cualquier comentario que se reciba en el ECA sobre los servicios o actividades de la entidad.

**Opinión divergente:** Cuando el OEC objeta las no conformidades.

## 5 REALIMENTACIONES

Las realimentaciones pueden presentarse de forma verbal o escrita, mediante correo electrónico, llamada telefónica, de forma presencial en el ECA o por medio de los formularios de Quejas y/o sugerencias en el sitio web del ECA (en el siguiente link: <https://eca.or.cr/contactenos/>). También se pueden considerar como realimentaciones, aquellos comentarios provenientes de las valoraciones del servicio que se aplican en el ECA.

El personal de ECA que reciba cualquier realimentación, debe trasladarla a la Gestoría de Calidad en un plazo recomendable de un día hábil. Gestoría de Calidad debe enumerar la realimentación en orden secuencial de recepción asignando el siguiente número de registro: año-consecutivo (ejemplo: 20XX-001), clasificar de acuerdo a las definiciones descritas en el apartado 4 en quejas, sugerencias u observaciones, se debe notificar la recepción a los interesados.

Cuando se recibe una realimentación verbal por parte de una parte interesada, el personal de Gestoría de Calidad se encargará de comunicarse directamente con la persona para confirmar y clarificar la información proporcionada. Posteriormente, se enviará un correo

electrónico a la persona, detallando la queja, sugerencia u observación recibida, con el objetivo de garantizar que la información recopilada sea precisa y refleje correctamente lo expresado, facilitando así su gestión y seguimiento adecuado.

La gestión de las realimentaciones se realiza de acuerdo a su clasificación siguiendo lo establecido en los apartados 5.1, 5.2 o 5.3.

## 5.1 QUEJAS

- 5.1.1 Cualquier queja diferente a una opinión divergente se trata de acuerdo a este procedimiento.
- 5.1.2 Las opiniones divergentes se tratan de acuerdo a lo establecido en los procedimientos ECA-MP-P06 y ECA-MP-P07, según corresponda.
- 5.1.3 La Gestoría de Calidad debe registrar las quejas recibidas en el Plan de trabajo y crear la carpeta respectiva donde se archiva las evidencias de la realización de todo el proceso, es decir, el análisis realizado, todas las evidencias que se recopilen durante la investigación y la ejecución de las acciones.

**Nota.** Se recomienda que este número sea utilizado en toda comunicación relacionada.

- 5.1.4 Durante el tratamiento de las quejas se pueden presentar los siguientes casos:

- 5.1.4.1 Quejas que se refieran a las actividades propias del ECA, para lo cual la Gestoría de Calidad debe:

- a. Confirmar el recibido de la queja.
    - b. Determinar si la queja procede o no, en caso que se determine que la queja no procede, emitir una resolución al interesado indicando la justificación correspondiente que respalda esta decisión.
    - c. Realizar la investigación de la queja. Si la Gestoría de Calidad es el área directamente involucrada en la queja, se debe solicitar a la Gerencia o a quien ésta designe, realizar el tratamiento respectivo.
    - d. Se puede tomar en cuenta los puntos de vista del área afectada, sin que esto implique que participe en la resolución de la queja.
    - e. Determinar si es necesario la apertura de un plan de acciones correctivas, siguiendo el procedimiento ECA-MC-P04 .
    - f. Notificar al interesado sobre los informes del progreso de la investigación de la queja y las acciones tomadas y la resolución de la misma.
    - g. La Gestoría de Calidad da seguimiento a las acciones tomadas y podría implementar acciones de verificación de su eficacia.

- 5.1.4.2 Quejas que se refieran a las actividades de un OEC con actividades acreditadas o en proceso de acreditación:

- a. Gestoría de Calidad confirma el recibido de la queja al interesado.
- b. Gestoría de Calidad debe trasladarla en un plazo recomendado de 3 días hábiles, a la Secretaría de Acreditación respectiva.
- c. La Secretaría de Acreditación, en un plazo recomendado de 5 días hábiles debe notificar al OEC la queja e indicarle que dispone de 10 días hábiles para ser atendida conforme a lo establecido en los procedimientos internos de quejas del OEC.
- d. El OEC debe informar un plan de acciones correctivas propuesto junto con el responsable y periodo de implementación, en los casos que aplique o la justificación y fundamentación técnica que respalden que la queja no es válida.
- e. El seguimiento de las acciones propuestas para atender las quejas se realizará según considere pertinente la Secretaría de Acreditación correspondiente, en las evaluaciones de seguimiento o reevaluación, o de manera extraordinaria.
- f. Gestoría de Calidad en conjunto con la Secretaría de Acreditación correspondiente deben analizar la información enviada por el OEC para determinar las acciones correspondientes hasta el cierre exitoso de la queja.
- g. Gestoría de Calidad debe notificar al interesado sobre los informes del progreso de la investigación de la queja y las acciones tomadas y la resolución de la misma.

5.1.5 Para el caso de quejas relacionadas con esquemas de evaluación de la conformidad pertenecientes a dueños de esquema públicos o privados, como, por ejemplo, Servicio Fitosanitario de Estado (SFE), Ministerio de Ambiente y Energía (MINAE), Instituto Nacional de las Mujeres (INAMU), Ministerio de Agricultura (MAG-ARAO), entre otros; y que no fueron presentadas por éstos, la Secretaría de acreditación correspondiente valorará la pertinencia de mantenerlos informados de la gestión de las quejas.

5.1.6 Toda la información generada durante el análisis de las quejas y las conclusiones, son resguardadas de forma confidencial por Gestoría de Calidad y en estos mismos términos es comunicada al interesado o afectado.

5.1.7 La decisión a comunicar al interesado debe tomarse, o revisarse y aprobarse por personas que no estén implicadas en las actividades en cuestión.

5.1.8 El ECA no toma ninguna acción discriminatoria contra el quejoso como resultado de la investigación y la decisión de una queja.

5.1.9 Se recomienda que la gestión de las quejas se realice en un periodo de 15 días hábiles. El plazo establecido puede extenderse en caso si la investigación amerita consultar con otras organizaciones, reguladores o dueños de esquemas.

## 5.2 SUGERENCIAS

5.2.1 Se debe informar al personal involucrado sobre la sugerencia recibida y las acciones a seguir si aplica.

5.2.2 La sugerencia puede requerir la elaboración de un plan de acciones de acuerdo al procedimiento ECA-MC-P04.

5.2.3 Dicho plan debe ser informado a los interesados, junto con el responsable y periodo de implementación.

5.2.4 La Gestoría de Calidad debe dar seguimiento a las acciones tomadas y evaluar su eficacia.

### 5.3 OBSERVACIONES

5.3.1 Se debe informar al personal involucrado sobre la observación recibida para que se tomen las acciones necesarias.

5.3.2 La observación puede requerir la elaboración de un plan de acciones de acuerdo al procedimiento ECA-MC-P04.

5.3.3 La Gestoría de Calidad debe dar seguimiento a las acciones tomadas cuando sea necesario.

### 6 REGISTROS

6.1 Todos los registros generados por quejas, sugerencias u observaciones deben ser archivados en orden cronológico, debidamente identificados siguiendo lo establecido en el procedimiento ECA-MP-P12.

6.2 Los registros de quejas, sugerencias u observaciones deben estar resguardados por Gestoría de Calidad y estar disponibles a la persona que interpone la queja o al personal autorizado por la Gerencia.

6.3 Cuando una autoridad legal requiera información sobre algún aspecto tratado en las quejas, el ECA debe comunicar al interesado o afectado, que esta información está siendo remitida a una autoridad, en cumplimiento con disposiciones legales.

### 7 TRANSITORIO

No se considera necesario implementar un transitorio para este cambio documental.

### 8 IDENTIFICACIÓN DE CAMBIOS

<b>Motivo:</b>	Modificación del procedimiento
<b>Refiérase a la solicitud de elaboración o modificación del documento número 2024-084.</b>	

Código N° : ECA-MC-P07	Páginas:6 de 6	Versión: 10
---------------------------	-------------------	----------------

**Observaciones:**

Revisión del documento conforme la realidad del ECA, se ordena el proceso y se agrega el concepto de realimentaciones para diferenciar las sugerencias y observaciones.