

<b>PROCEDIMIENTO DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y OBSERVACIONES</b>	Código N° : ECA-MC-P07	Páginas: 1 de 6
	Fecha de entrada en vigencia: 2021.08.05	Versión: 09

## TABLA DE CONTENIDO

1.	OBJETIVO .....	1
2.	ALCANCE .....	1
3.	DEFINICIONES.....	1
4.	QUEJAS.....	2
5.	SUGERENCIAS .....	4
6.	OBSERVACIONES .....	4
7.	REGISTROS .....	5
8.	IDENTIFICACIÓN DE CAMBIOS .....	5
9.	TRANSITORIO.....	5

### 1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos para la atención de las quejas, sugerencias u observaciones presentadas por los servicios de evaluación y acreditación; y los servicios de capacitación ofrecidos por el ECA, así como por los servicios de los OEC acreditados por el ECA.

### 2. ALCANCE

Se aplica para la atención de todas las quejas, sugerencias u observaciones que se presenten ante el ECA.

### 3. DEFINICIONES

**ECA.** Ente Costarricense de Acreditación.

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

**Queja.** Expresión de insatisfacción, diferente 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.

Modificado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Fecha de entrada en vigencia:
Secretario de Acreditación de Laboratorios y Secretaria de Acreditación de Inspección	Secretaria Acreditación de Organismos de Certificación y Organismos Validadores/Verificadores	Gerente	A partir de su publicación en el Diario Oficial La Gaceta, # 149 del 2021.08.05, es decir, 2021.08.05.

Este documento se distribuye como **COPIA NO CONTROLADA**, favor confirmar su vigencia en [www.eca.or.cr](http://www.eca.or.cr) antes de hacer uso de esta versión, por si ha sido modificada.

PROCEDIMIENTO DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y OBSERVACIONES	Código N° : ECA-MC-P07	Páginas: 2 de 6
	Fecha de entrada en vigencia: 2021.08.05	Versión: 09

**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. Para efectos de su tratamiento se consideran como una queja.

#### 4. QUEJAS

4.1 Cualquier queja diferente a una opinión divergente se trata de acuerdo a este procedimiento.

4.2 Las opiniones divergentes se tratan de acuerdo a lo establecido en los procedimientos ECA-MP-P06 y ECA-MP-P07, según corresponda.

4.3 Las quejas pueden presentarse de forma verbal o escrita, mediante correo electrónico, en días y horas hábiles en las instalaciones del ECA o por medio del ECA-MC-P07-F02 Registro de queja, que se encuentra en la página web del ECA. También se considerarán como quejas, aquellos comentarios provenientes de la valoración del servicio que evidencien insatisfacción en el cliente.

4.4 El personal de ECA que reciba la queja debe indicar la fecha y hora de recibido, junto con su nombre y firma, cuando aplique; y trasladarla a más tardar al próximo día hábil a la Gestoría de Calidad.

**Nota.** En caso de que la Gestoría de Calidad se encuentre ausente del ECA por más de 1 día, las quejas se deben canalizar a la Gerencia.

4.5 La Gestoría de Calidad debe registrar las quejas recibidas en el registro ECA-MC-P07-F01 y además crea la carpeta respectiva donde se archiva la queja, el análisis de la queja, las evidencias que se recopilen durante la investigación y el análisis y la ejecución de las acciones.

4.6 Gestoría de Calidad debe enumerar la queja en orden secuencial de recepción asignando el siguiente número de registro: año-consecutivo (ejemplo: 20XX-001) y notificar la recepción a los afectados.

**Nota.** Este número debe ser utilizado en toda comunicación relacionada.

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

4.7.1 Quejas que se refieran a las actividades propias del ECA, para lo cual se cuenta con un plazo de 15 días hábiles en los que la Gestoría de Calidad debe:

PROCEDIMIENTO DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y OBSERVACIONES	Código N° : ECA-MC-P07	Páginas: 3 de 6
	Fecha de entrada en vigencia: 2021.08.05	Versión: 09

- a. Confirmar el recibido de la queja al quejoso.
- b. Realizar la investigación de la queja, de manera independiente o con un grupo de trabajo, este grupo debe estar conformado por personal distinto del área afectada. Si la Gestoría de Calidad es el área directamente involucrada en la queja, se debe solicitar al gerente realizar el tratamiento respectivo.
- c. Se puede tomar en cuenta los puntos de vista del área afectada, sin que esto implique que participe en la resolución de la queja.
- d. Determinar si es necesario la apertura de un plan de acciones correctivas, siguiendo el procedimiento ECA-MC-P04 Gestión de no conformidades, acciones correctivas y preventivas.
- e. Notificar al quejoso sobre los informes del progreso de la investigación de la queja y las acciones tomadas y la resolución de la queja, en todos los casos que se considere que no es válida, la respuesta debe llevar la fundamentación respectiva.
- f. La Gestoría de Calidad debe dar seguimiento a las acciones tomadas y evaluar su eficacia.

4.7.2 Quejas que se refieran a las actividades de un OEC acreditado o en proceso de acreditación:

- a. Confirmar el recibido de la queja al quejoso.
- b. La Gestoría de Calidad debe trasladarla en los siguientes 3 días hábiles, a la Secretaría de Acreditación respectiva.
- c. La Secretaría de Acreditación 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. En caso de que la queja no sea resuelta por el OEC, debe ser remitida al equipo evaluador para que en específico revise la queja presentada y su efecto en el quehacer del OEC.
- f. El seguimiento de las acciones propuestas para atender las quejas se realizará en las evaluaciones de seguimiento o reevaluación, o de manera extraordinaria por parte de la Secretaría de Acreditación.

4.8 Para el caso de quejas relacionadas a esquemas de acreditación pertenecientes a dueños de esquema públicos o privados como, por ejemplo, GFSI, Sistema Fitosanitario de Estado, MINAE, entre otros; se debe comunicar la gestión de las quejas. Para el caso de GFSI no debería exceder 20 días hábiles.

PROCEDIMIENTO DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y OBSERVACIONES	Código N° : ECA-MC-P07	Páginas: 4 de 6
	Fecha de entrada en vigencia: 2021.08.05	Versión: 09

**Nota1:** El plazo establecido puede extenderse en caso si la investigación amerita consultar con otras organizaciones, reguladores o dueños de esquemas.

- 4.9 Toda la información generada durante el análisis de las quejas y las conclusiones, son resguardadas de forma confidencial por la Gestoría de Calidad y en estos mismos términos es comunicada al interesado o afectado.
- 4.10 El ECA no toma ninguna acción discriminatoria contra el quejoso como resultado de la investigación y la decisión de una queja.

## 5 SUGERENCIAS

- 5.1 Las sugerencias pueden presentarse de forma verbal o escrita por el interesado ante el ECA, en días y horas hábiles en las instalaciones del ECA.
- 5.2 El personal de ECA que reciba la sugerencia debe trasladarla a más tardar el próximo día hábil a la Gestoría de Calidad.

**Nota.** En caso de que la Gestoría de Calidad se encuentre ausente del ECA por más de 1 día, las sugerencias se deben canalizar a la Gerencia.

- 5.3 La Gestoría de Calidad debe enumerar la sugerencia en orden secuencial de recepción asignando el siguiente número de registro: año-consecutivo (ejemplo: 2010-001).

**Nota.** Este número debe ser utilizado en toda comunicación relacionada.

- 5.4 Se debe informar al personal involucrado sobre la sugerencia recibida y las acciones a seguir si aplica.
- 5.5 La sugerencia puede requerir la elaboración de un plan de acciones preventivas en un plazo de 10 días hábiles.
- 5.6 Dicho plan debe ser informado a los interesados, junto con el responsable y periodo de implementación.
- 5.7 La Gestoría de Calidad debe dar seguimiento a las acciones tomadas y evaluar su eficacia.

## 6 OBSERVACIONES

- 6.1 Las observaciones se pueden presentar de forma verbal o escrita por el interesado ante el ECA, en días y horas hábiles en las instalaciones del ECA.
- 6.2 El personal de ECA que reciba la observación debe trasladarla a más tardar el próximo día hábil a Gestoría de Calidad.

Este documento se distribuye como COPIA NO CONTROLADA, favor confirmar su vigencia en [www.eca.or.cr](http://www.eca.or.cr) antes de hacer uso de esta versión, por si ha sido modificada.

<b>PROCEDIMIENTO DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y OBSERVACIONES</b>	Código N° : ECA-MC-P07	Páginas: 5 de 6
	Fecha de entrada en vigencia: 2021.08.05	Versión: 09

**Nota.** En caso de que la Gestoría de Calidad se encuentre ausente del ECA por más de 1 día, las observaciones se deben canalizar a la Gerencia.

- 6.3 La Gestoría de Calidad debe enumerar la observación en orden secuencial de recepción asignando el siguiente número de registro: año-consecutivo (ejemplo: 20XX-001). [GC]

**Nota.** Este número debe ser utilizado en toda comunicación relacionada.

- 6.4 Se debe informar al personal involucrado sobre la observación recibida para que se tomen las acciones necesarias.
- 6.5 El personal involucrado debe informar a la Gestoría de Calidad sobre las acciones tomadas.
- 6.6 La Gestoría de Calidad debe dar seguimiento a las acciones tomadas cuando sea necesario.

## 7 REGISTROS

- 7.1 Todos los registros generados por quejas, sugerencias u observaciones deben ser archivados en orden cronológico, debidamente identificados por su número de registro.
- 7.2 Acceso a los registros.
- 7.2.1 Los registros de quejas o sugerencias deben estar resguardados por Gestoría de Calidad y están disponibles a la persona que interpone la queja o al personal autorizado por la Gerencia.
- 7.2.2 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.

## 8 TRANSITORIO

No aplica

## 9 IDENTIFICACIÓN DE CAMBIOS

<b>Motivo:</b>	Modificación del procedimiento
<b>Refiérase a la solicitud de elaboración o modificación del documento número 2021-128.</b>	
<b>Observaciones:</b>	
Se subrayan los cambios.	



PROCEDIMIENTO DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y OBSERVACIONES	Código N° : ECA-MC-P07	Páginas: 6 de 6
	Fecha de entrada en vigencia: 2021.08.05	Versión: 09