


Manual de Calidad 	Procedimiento de Manejo de Quejas y Apelaciones	Código:	MC-QA
		Versión:	02
		Página 1 de 6	

1. Objetivo

El presente documento es una guía que define el procedimiento para el tratamiento de quejas y apelaciones.

2. Alcance

Aplica para todas las quejas o apelaciones presentadas por los usuarios que podrán ser de manera oral, o por escrito.

El procedimiento será de conocimiento de todo el personal que trabaja en CYD.

Quejas: Serán presentadas por los operadores certificados, no certificados y por terceros.

Apelaciones: Serán presentadas principalmente por los operadores certificados y los que se encuentren en proceso de certificación.

3. Glosario:

Queja: Reclamación realizada por el reclamante a causa de desacuerdo por el servicio realizado por CYD.


Apelación: Medio de impugnación interpuesta por el apelante a causa de no aceptar la decisión de certificación proporcionada por CYD, al titular del certificado.

4. Procedimiento

Tanto las quejas como las apelaciones deberán seguir los siguientes pasos: recepción y registro de la queja o apelación, análisis de la queja o apelación, investigación de la queja o apelación y toma de decisión sobre la queja o apelación.

5. Queja

- a) Las quejas se pueden presentar de manera oral o por escrito, en el caso de que no cuenten con un remitente, CYD Certified S.A. realizará una evaluación para conocer el riesgo de quejas anónimas, pero no tiene la obligación de investigar el reclamo si no hay evidencia o información preliminar suficiente. Las quejas presentadas en nombre de un grupo, como una comunidad u

Manual de Calidad 	Procedimiento de Manejo de Quejas y Apelaciones	Código:	MC-QA
		Versión:	02
		Página 2 de 6	

organización laboral, deberán tener al menos una persona de contacto viable para gestionar comunicaciones y consultas adicionales.


Las quejas serán atendidas en el idioma oficial de cada uno de los países en los que CYD desarrolla sus actividades

- b) Si tienen remitente se deberá presentar en el respectivo **Formulario de Quejas y Apelaciones (MC-QA-F01)** para su registro y seguimiento, considerando que se ubicará un número a efectos de proteger la identidad del remitente.

Para Rainforest Alliance se protegerá la identidad de remitente a menos que el reclamante autorice al CYD o Rainforest Alliance a compartir la información o el remitente comparta información públicamente.

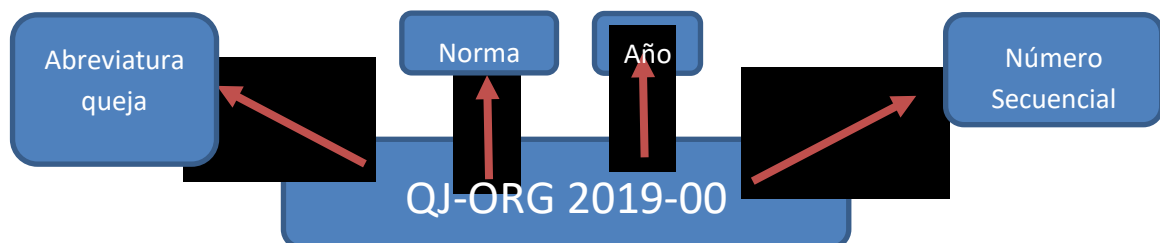
La información de propiedad comercial o intelectual sobre la operación auditada no se divulgará en ningún documento público sobre la queja sin el consentimiento por escrito del titular del certificado.


- c) El Encargado de Calidad o su delegado evaluarán si la queja es válida o no (si se relaciona con las actividades de certificación) y se procederá a tramitar.
- d) Se debe confirmar la recepción de la apelación y consultas, preferiblemente de forma escrita en un plazo no mayor a 10 días calendario al remitente y se le proporcionara información sobre los próximos pasos en el proceso y cuándo pueden esperar un resultado, se le mantendrá informado sobre los hallazgos más importantes y proporcionarles un resumen del resultado del proceso cuando haya una decisión o resultado final.
- e) El Encargado de Calidad delegará a un técnico que será el encargado de revisar la queja tomando en consideración que este no haya sido partícipe del proceso de auditoría, evaluación, o certificación del cliente, durante los dos últimos años. Se deberá considerar que el técnico encargado deberá cumplir con los requisitos técnicos y de imparcialidad requeridos para la resolución de la queja.

Manual de Calidad 	Procedimiento de Manejo de Quejas y Apelaciones	Código:	MC-QA
		Versión:	02
		Página 3 de 6	

- f) Se reunirá y verificará la información disponible (en medida de lo posible) para la resolución de la queja en el caso de requerir información adicional será solicitada.
- g) El técnico realizara la evaluación de la queja, así como de la información proporcionada para alcanzar una decisión sobre la misma.
- h) Todas las quejas serán contestadas en un periodo no mayor a 30 días hábiles, la contestación será direccionadas al remitente.
- i) En el caso de Rainforest si el envío no incluye información de contacto para responder, entonces se completará el proceso y se registrará la información en la Plataforma Rainforest Alliance. Se dispondrá de 30 días calendario para resolver una queja (incluida la toma de una decisión de certificación en caso de que se realice una auditoría de investigación). Si se necesita tiempo adicional para resolver la queja se informará oportunamente a Rainforest Alliance.
- j) El Encargado de Calidad será el responsable del registro de la queja desde la presentación hasta la solución o resultado final además de registrar las acciones tomadas para investigar y resolver la queja en un registro digital. Las acciones registradas incluirán la fecha en que se recibe la queja, el nombre y la información de contacto del demandante, la naturaleza de la queja, la evidencia, el nombre del titular del certificado involucrado, cualquier acción tomada para investigar la queja, los resultados de las investigaciones y la decisión tomada sobre la queja
- k) Se realizará el seguimiento de las quejas específicas según lo solicitado por la autoridad nacional competente o los dueños de los esquemas.

5.1. Codificación Queja: Las quejas recibidas se codificarán de la siguiente manera para mantener la confidencialidad del operador.



Manual de Calidad 	Procedimiento de Manejo de Quejas y Apelaciones	Código:	MC-QA
		Versión:	02
		Página 4 de 6	

Nota: Cada año se reinicia el número secuencial, por norma.

ORG: Orgánicos

RA: Rainforest Alliance


FL: FlorEcuador

6. Procedimiento de Apelaciones

Para la resolución de las apelaciones se cuenta con el comité de apelaciones que estará compuesto por al menos dos personas que no participaron en el proceso de auditoría o toma de decisiones relacionadas con la certificación durante los dos últimos años, que no tienen ningún conflicto de intereses relacionado con el titular del certificado y una de las cuales deberá tener un nivel de auditor líder para el alcance de certificación específico.

Se deberá resolver y comunicar los resultados de cualquier apelación dentro de los 30 días hábiles, el procedimiento se encuentra descrito en el **Manual de Funcionamiento del Comité de Apelaciones (MC-QA-D01)**

- a) Para Rainforest se deberá resolver y comunicar el resultado de cualquier apelación dentro de los 30 días calendario. CYD registrará la fecha de apelación
y, eventualmente, sus resultados en MultiTrace y actualizará el estado como un proceso de apelación.
- b) El Encargado de Calidad o su delegado evaluarán si la apelación es válida o no (si se relaciona con las actividades de certificación) y se procederá a tramitar.
- c) El Encargado de Calidad será el responsable del registro de la apelación desde la presentación de la misma hasta la solución o resultado final además de registrar las acciones tomadas para investigar y resolver la apelación en un registro digital. Las acciones registradas incluirán la fecha en que se recibe la apelación, el nombre y la información de contacto del demandante, la

Manual de Calidad 	Procedimiento de Manejo de Quejas y Apelaciones	Código:	MC-QA
		Versión:	02
		Página 5 de 6	

naturaleza de apelación, la evidencia, el nombre del titular del certificado, cualquier acción tomada y la decisión tomada sobre la apelación.

6.1 Última instancia

En el caso que las operaciones auditadas no estén satisfechas con los resultados del proceso de apelación el operador podrá presentar su apelación al Servicio de Acreditación Ecuatoriano-SEA o al IOAS, a la Autoridad Nacional Competente o a los dueños del esquema para lo cual deberá seguir los procedimientos establecidos para cada uno de los organismos.


6.2. Procedimiento Agraviado

Cualquier queja relacionada con Rainforest Alliance se manejará de acuerdo con el Procedimiento de Quejas de Rainforest Alliance, disponible en el [Sitio web de Rainforest Alliance](#).

El cliente tiene derecho a apelar una decisión tomada por Rainforest Alliance o de CYD. En el caso de que se trate de una decisión tomada por CYD, el cliente primero deberá presentar un reclamo a través del procedimiento de reclamo de CYD. Si eso no resuelve la queja, del cliente debe presentar una queja a través del Procedimiento de Quejas de Rainforest Alliance. El cliente acuerda que solo recurrirá a recursos legales como una demanda, orden judicial, solicitud de alivio declarativo u otro reclamo o acción legal contra Rainforest Alliance después de que haya agotado completamente sus recursos administrativos de acuerdo con el proceso de reclamo o apelación de CYD y el Procedimiento de Quejas de Rainforest Alliance.

Los clientes reconocen y aceptan que su participación en el programa de certificación es voluntaria. Por esa razón, cada cliente acuerda que utilizará el Procedimiento de Quejas de Rainforest Alliance para impugnar cualquier decisión con respecto a su certificado o abordar cualquier desacuerdo que el cliente pueda tener con CYD o con Rainforest Alliance, en el caso de que una queja no se resolviera a través del Procedimiento de queja de CYD. En el caso de que un cliente intente socavar el Procedimiento de Quejas de Rainforest Alliance a través de un litigio, el cliente acepta que la decisión de CYD o Rainforest Alliance con respecto al certificado (i) permanecerá en vigor hasta la resolución final del Procedimiento de Quejas o (ii) será tomado a discreción de Rainforest Alliance en cualquier momento durante el Procedimiento de queja o durante dicho litigio a discreción de Rainforest Alliance.

La información comercial o de propiedad intelectual sobre la operación auditada no se divulgará en ningún documento público sobre la queja sin el consentimiento por escrito del titular del certificado.

Manual de Calidad 	Procedimiento de Manejo de Quejas y Apelaciones	Código:	MC-QA
		Versión:	02
		Página 6 de 6	

Elaborado por:	PB	Revisado:	MF	Aprobado por:	MF	Válido desde:
Fecha:	9-NOV-20	Fecha:	9-NOV-20	Fecha:	9-NOV-20	9-NOV-20

Control de Cambios

Fecha anterior	Cambios o Modificaciones	Fecha del Cambio	Auditor
2-ene-19	Inclusión requisitos RA	24-sep-20	PB
24-sep-20	Inclusión requisitos RA	9-NOV-20	PB