	<b>PROCEDIMIENTO DE RESOLUCIÓN DE QUEJAS Y APELACIONES</b>	Código: SGC-F-PR-12
		Versión: 1
		Fecha de emisión: 24/05/2017
		Fecha de revisión: 25/05/2017
		Hoja: 1
		File: F026

### 1.0 Aplicación:

Este procedimiento aplica desde la facilitación de un medio efectivo de comunicación de quejas y apelaciones de parte de los usuarios hasta la resolución de las mismas.

### 2.0 Alcance:

El alcance de este documento cubre los requisitos respecto a la resolución de quejas y apelaciones por parte de los usuarios de los servicios de certificación de personas de COPORSUPER, así como las quejas contra personas certificadas por COPORSUPER

### 3.0 Definiciones:

**Queja:** Expresión de insatisfacción documentada, distinta de una apelación, presentada por un individuo u organización a un organismo de certificación, relacionada con las actividades de dicho organismo o persona certificada, para la que se espera una respuesta.

**Apelación:** Solicitud presentada por un solicitante, candidato o persona certificada, para que se reconsidere cualquier decisión tomada por el organismo de certificación relacionada con su estado de certificación deseado.

**Mal uso:** Utilización del certificado emitido por COPORSUPER distinto al objeto de la certificación.

### 4.0 Procedimiento:

**4.1** Todas las quejas y apelaciones serán manejadas de manera confidencial, justa, imparcial, constructiva y oportuna.


**4.2** El tratamiento de quejas tendrá en cuenta los requisitos de confidencialidad en lo que respecta a la persona que realiza la queja y al objeto de la misma.

**4.3** COPORSUPER se compromete a investigar y resolver las quejas y apelaciones en los plazos estipulados en el presente procedimiento y se comunicará las conclusiones a los usuarios. Asimismo, se proporcionarán informes sobre los avances y los resultados a los usuarios cuando lo soliciten.

**4.4** Los procesos de quejas y apelaciones se detallan en las siguientes actividades con sus responsables:

**4.4.1** Las quejas y apelaciones deberán contener la siguiente información:

- ✓ Nombre de la autoridad a quien se dirige la queja o apelación

	<b>PROCEDIMIENTO DE RESOLUCIÓN DE QUEJAS Y APELACIONES</b>	Código: SGC-F-PR-12
		Versión: 1
		Fecha de emisión: 24/05/2017
		Fecha de revisión: 25/05/2017
		Hoja: 2
		File: F026

- ✓ Datos de identificación de quien presenta la queja o apelación
- ✓ Nombres completos
- ✓ Número de cédula de ciudadanía o pasaporte
- ✓ Lugar de domicilio
- ✓ Nacionalidad
- ✓ Edad
- ✓ Profesión u ocupación
- ✓ Detalle del acto o acción motivo de la queja o apelación, mismo que deberá contener el correspondiente respaldo documental.
- ✓ Lugar en donde recibirá las notificaciones respectivas
- ✓ Ciudad y Dirección domiciliaria
- ✓ Teléfono
- ✓ Dirección de correo electrónico
- ✓ Descripción de los anexos que se adjuntan
- ✓ Firma y número de cédula


**4.4.2 Recepción, registro, validación, investigación, resultados y comunicación de quejas sobre las acciones del OEC:** Las quejas serán presentadas por escrito en el formato Formulario para Quejas y Apelaciones en relación a los servicios de certificación de personas (F017), vía oficio, correo electrónico, fax u otros medios al Analista de Certificación del OEC quien registrará la queja y remitirá a la Coordinación del Comité de Certificación del OEC. También se enviará la queja a la SETEC vía oficio, correo electrónico, fax u otros medios. La Coordinación del Comité de Certificación del OEC, debe acusar recibo de la queja y comunicar a la SETEC que la queja está en trámite.

El Coordinador del Comité de Certificación del OEC designará a un miembro del Comité que no haya intervenido en el objeto de la queja en el término de 2 días, para su tratamiento.

El Analista de Certificación del OEC, registrará la queja y la designación en el formato Registro de Acciones Preventivas, Acciones Correctivas y Seguimiento de Hallazgos (F034) y comunicará a la Coordinación del Comité de Certificación del OEC que la queja está en trámite.

El Coordinador del Comité de Certificación del OEC realizará el seguimiento de la queja.

El miembro del Comité designado revisará la queja y determinará si procede o no de conformidad con los procedimientos y normativa vigente aplicable, máximo en un término de 3 días. Si la queja no procede, deberá ser comunicada vía escrito al usuario de la misma, indicando los motivos por los cuales la queja no ha sido aceptada, se enviará una copia al Coordinador del Comité de Certificación del OEC y a la SETEC. El plazo para ello no será

	<b>PROCEDIMIENTO DE RESOLUCIÓN DE QUEJAS Y APELACIONES</b>	Código: SGC-F-PR-12
		Versión: 1
		Fecha de emisión: 24/05/2017
		Fecha de revisión: 25/05/2017
		Hoja: 3
		File: F026

mayor a 5 días hábiles. Si determina que la queja es procedente, realizará un análisis e investigación del asunto de la queja, para presentar su informe; de ser necesario pedirá la colaboración de otros técnicos que no hayan intervenido en el objeto de la queja quienes tendrán un término de 5 días para presentar su informe, de igual manera podrá solicitar se realice el análisis de los aspectos legales si fuera el caso, a la Dirección Jurídica de la SETEC, quien tendrá el término de 5 días para presentar su informe. De todas las reuniones que se ejecuten deberá quedar actas debidamente firmadas, que permitan evidenciar todas las acciones de investigación ejecutadas y sus resultados.

El miembro del Comité designado, sobre la base de la información recopilada, analizará y emitirá el informe respectivo en un término no mayor a 10 días y comunicará a la Coordinación del Comité de Certificación del OEC y a la SETEC, quien realizará el análisis de las causas que provocaron la queja para la implementación de las acciones correctivas y/o preventivas. El informe de la Resolución de la Queja y las acciones a ser implementadas serán registrados en el formato Registro de Acciones Preventivas, Acciones Correctivas y Seguimiento de Hallazgos (F034) en el término de 5 días.

Una vez definida la acción apropiada a implementar, la Coordinación del Comité de Certificación del OEC comunicará por escrito al usuario sobre la gestión realizada en un término no mayor a 5 días.


Se mantendrá el expediente de cada queja con toda la documentación de respaldo en la Oficina del Comité de Certificación del OEC y el OEC emitirá un informe semestral para la Revisión por el Coordinador del Comité y por la SETEC.

Si por alguna razón plenamente justificada y fundamentada, el tratamiento de la queja requiere de un mayor tiempo para su resolución, deberá ser comunicado al usuario.

**4.4.3 Recepción, registro, validación, investigación, resolución y comunicación de quejas sobre las acciones de una persona certificada:** Las quejas serán presentadas por escrito en el formato Formulario para Quejas y Apelaciones en relación a los servicios de certificación de personas (F017), vía oficio, correo electrónico, fax u otros medios al Analista de Certificación y Control y a la SETEC, quien registrará la queja. La Coordinación del Comité de Certificación del OEC debe acusar recibo de la queja.

La Coordinación del Comité de Certificación del OEC, registrará la queja en el formato Registro de Acciones Preventivas, Acciones Correctivas y Seguimiento de Hallazgos (F034) y comunicará a la SETEC que la queja está en trámite.

El Coordinador del Comité de Certificación del OEC designará a dos miembros del Comité para el Tratamiento de Quejas por Acciones de las Personas Certificadas. Se realizarán las

	<b>PROCEDIMIENTO DE RESOLUCIÓN DE QUEJAS Y APELACIONES</b>	Código: SGC-F-PR-12
		Versión: 1
		Fecha de emisión: 24/05/2017
		Fecha de revisión: 25/05/2017
		Hoja: 4
		File: F026

verificaciones previas para garantizar que ninguno de los 2 miembros designados está involucrado en el objeto de la queja. La designación se la hará en el término de 3 días a partir de la recepción de la misma.

Las 2 personas designadas para el Tratamiento de la Quejas se reunirán inmediatamente para verificar que el tema de la queja sea referente al alcance de la certificación otorgada, caso contrario elaborarán el acta respectiva en el término de 3 días. El Analista de Certificación y Control comunicará vía escrita al originario de la queja, las razones por las que no es procedente la queja, en un término no mayor a 5 días.


Si la queja procede, las 2 personas designadas para el Tratamiento de la Queja solicitarán el informe y el expediente respectivo a la Analista de Certificación quien en el término de 5 días deberá remitir a las 2 personas el mencionado informe y los respaldos pertinentes.

Las 2 personas designadas para el Tratamiento de la Queja revisarán la información y solicitarán otra información, de ser necesario, a la persona involucrada en la queja, misma que tendrá 5 días hábiles para presentar la documentación pertinente.

La 2 persona designada para el Tratamiento de la Queja podrán solicitar la colaboración de otros técnicos y/o solicitar informes aclaratorios a las partes de ser el caso, siempre que se verifique que el personal que participará como apoyo no ha intervenido en el objeto de la queja y se asegure la imparcialidad y la competencia. La presentación de los informes para cada parte no podrá exceder de un término de 5 días.

De todas las reuniones y acciones que se ejecuten deberá quedar actas debidamente firmadas, que permitan evidenciar todas las acciones de investigación ejecutadas y sus resultados.

Las 2 personas designadas para el Tratamiento de la Queja realizarán la investigación y sobre la base de la información recopilada, analizarán y resolverán la queja en un término de 5 días hábiles y comunicarán los resultados al Coordinador del Comité de Certificación de Personas del OEC, quien realizará el análisis de las causas que provocaron la queja para la implementación de las acciones correctivas y/o preventivas. La resolución de la queja y las acciones tomadas serán registradas en el formato Registro de Acciones Preventivas, Acciones Correctivas y Seguimiento de Hallazgos (F034) en el término de 5 días. Una vez definida la acción apropiada a implementar, el Coordinador del Comité de Certificación de Personas comunicará por escrito al originario y a la SETEC, sobre la gestión realizada en un término no mayor a 5 días.

	<b>PROCEDIMIENTO DE RESOLUCIÓN DE QUEJAS Y APELACIONES</b>	Código: SGC-F-PR-12
		Versión: 1
		Fecha de emisión: 24/05/2017
		Fecha de revisión: 25/05/2017
		Hoja: 5
		File: F026

Se mantendrá el expediente de cada queja con toda la documentación de respaldo en la oficina del OEC y será parte del informe semestral del Responsable de Certificación y Control al Coordinador del Comité.

Si por alguna razón plenamente justificada y fundamentada, el tratamiento de la queja requiere de un mayor tiempo para su resolución, deberá ser comunicado al originario de la queja y a la SETEC.

**4.4.4 Recepción, registro, validación, investigación, resolución y comunicación de apelaciones:** Las apelaciones serán presentadas por escrito en el formato Formulario para Quejas y Apelaciones en relación a los servicios de certificación de personas (F017), vía oficio, correo electrónico, fax u otros medios al Coordinador del Comité de COPORSUPER, máximo hasta 5 días término posteriores a la recepción de la notificación de la resolución que se apela, el Coordinador del Comité debe acusar recibo de la apelación.


El Formulario para Quejas y Apelaciones en relación a los servicios de certificación de personas (F017), debe ser presentado en el OEC y en la SETEC, adjuntando: copia de la cédula de identidad, copia de la resolución que apela y documentos de respaldo que fundamenten debidamente la apelación.

Todo el proceso de tratamiento de apelaciones no dará lugar a acciones discriminatorias contra la persona que apela.

El Coordinador revisará el Formulario para Quejas y Apelaciones en relación a los servicios de certificación de personas (F017) y verificará que esté debidamente lleno y firmado por el apelante y que se adjunten los documentos solicitados; si no cuenta con el Formulario debidamente diligenciado o con los documentos completos, se informará al apelante que debe completar la documentación o generarla correctamente en el término de 3 días; si no completa o aclara la documentación el apelante, no se dará trámite y se devolverá toda la documentación.

El Coordinador del Comité de Certificación del OEC designará a 2 miembros del Comité. Se realizarán las verificaciones previas para asegurar que el personal que toma decisiones e interviene en el proceso de tratamiento de apelaciones es diferente del que intervino en la decisión objeto de la apelación. La designación de las 2 personas se hará en el término de 5 días.

Las 2 personas designadas para el Tratamiento de las Apelaciones, revisarán la documentación y solicitarán el informe respectivo y el expediente al Analista de Certificación de Personas, quien en el término de 5 días deberá remitir a la 2 persona el mencionado informe y los respaldos pertinentes.

	<b>PROCEDIMIENTO DE RESOLUCIÓN DE QUEJAS Y APELACIONES</b>	Código: SGC-F-PR-12
		Versión: 1
		Fecha de emisión: 24/05/2017
		Fecha de revisión: 25/05/2017
		Hoja: 6
		File: F026

La 2 persona designada para el Tratamiento de las Apelaciones tendrá en cuenta los resultados de apelaciones previas similares.

Las 2 personas designadas para el Tratamiento de las Apelaciones, podrán solicitar la colaboración de otros técnicos y solicitar informes aclaratorios a las partes de ser el caso, siempre que se verifique que el personal que participará como apoyo a estas 2 personas no ha intervenido en la decisión objeto de apelación y se asegure la imparcialidad y la competencia. La presentación de los informes para cada parte no podrá exceder de un término de 5 días.

Las 2 personas designadas para el Tratamiento de las Apelaciones realizarán la investigación y sobre la base de la información recopilada, analizarán y resolverán la apelación en un término de 5 días.

De todas las reuniones y acciones que se ejecuten deberán quedar actas debidamente firmadas, que permitan evidenciar todas las acciones de investigación ejecutadas y sus resultados.


Una vez que se ha emitido la resolución por parte de las 2 personas designadas para el Tratamiento de las Apelaciones, el Coordinador del Comité notificará a las partes interesadas y a la SETEC, en un término de 3 días.

Se mantendrá el expediente de cada apelación con toda la documentación de respaldo en la oficina del OEC. El Responsable de Certificación y Control emitirá un informe semestral sobre apelaciones, para la Revisión por la Dirección.

La Coordinación del Comité de Certificación del OEC debe realizar el análisis respectivo de cada caso de apelación a fin de garantizar que han sido tomadas en cuenta para la mejora del Sistema de Gestión de Certificación de Personas.

Los miembros designados para el tratamiento de quejas y apelaciones deberán suscribir los acuerdos de confidencialidad e imparcialidad; deberán informar sobre cualquier conflicto de interés para su tratamiento, en los formatos establecidos.

En caso de presentarse cualquier tipo de discrepancia posterior a la notificación de la resolución relacionada con las quejas y/o apelaciones SI EL OEC ES PÚBLICO se indicará que serán resueltas conforme a lo establecido en el artículo 38 de la “Ley de Modernización del Estado, Privatizaciones y Prestación de Servicios por parte de la Iniciativa Privada”. Si el OEC PRIVADO se indicará que serán resueltas mediante el proceso de mediación.

	<b>PROCEDIMIENTO DE RESOLUCIÓN DE QUEJAS Y APELACIONES</b>	Código: SGC-F-PR-12
		Versión: 1
		Fecha de emisión: 24/05/2017
		Fecha de revisión: 25/05/2017
		Hoja: 7
		File: F026

La información respecto a quejas y apelaciones y a su originador se manejarán de manera confidencial.

Todas las quejas y apelaciones serán registradas en el formulario Registro de Acciones Preventivas, Acciones Correctivas y Seguimiento de Hallazgos (F034) y reportadas a la SETEC.