



INTECO

Gestión de Quejas y Apelaciones

Código: PG-GR-06

Versión: 04



			Código: PG-GR-06	
Gestión de quejas y apelaciones			Página 2 de 22	
Revisado por: Control Documental	Aprobado por: Coordinación de Gestión y Riesgo	Fecha de Aprobación: 2025/07/18	Fecha de entrada en vigencia: 2025/07/09	Versión: 04

Este documento se encuentra en inglés y español, adjunto documento en ambas versiones. / This document is available in both English and Spanish. Attached is the document in both versions.

ÍNDICE

1.	PROPÓSITO Y ALCANCE	3
2.	RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES	3
3.	DOCUMENTOS Y REGISTROS DE REFERENCIA.....	3
4.	DEFINICIONES.....	3
5	DESARROLLO/CONTENIDO.....	4
5.1	Actualización de riesgos y oportunidades:.....	4
5.2	Quejas.....	4
5.3	Apelaciones:	6
5.4	Encuestas de satisfacción de los clientes:	10

1. PROPÓSITO Y ALCANCE

1.1 Este documento tiene como propósito el establecimiento del como el SGI gestiona las quejas y apelaciones que se presentan a su Sistema de Gestión.

1.2 Este documento tiene como alcance todos los procesos establecidos del SGI.

2. RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES

2.1 Para responsabilidades y autoridades de la alta dirección y la coordinación de gestión y riesgos ver matriz de roles y responsabilidades.

2.2 La **gestora de sistemas** tiene la responsabilidad de mantener este procedimiento actualizado y velar por su cumplimiento en los temas relacionados con acciones correctivas, correcciones, quejas y salidas no conformes.

2.3 El **Soporte de calidad y servicio** tiene la responsabilidad de dar seguimiento a las quejas por medio de Hubspot y a las apelaciones que se reciban por medio de Jira.

2.4 Es responsabilidad de cada dueño de proceso seguir los lineamientos establecidos en este procedimiento y asegurar la colaboración oportuna de los colaboradores que tiene a cargo. Así como la entrega a tiempo de las tareas asignadas.

2.5 Es responsabilidad del **soporte de calidad y servicio** mantener actualizados los *Work Sheets* de HubSpot para la gestión de quejas.

2.6 Es responsabilidad de la **Coordinadora de Gestión y Riesgos** realizar el monitoreo de las métricas de control establecidas.

2.7 Es responsabilidad de la **Coordinación de Gestión y Riesgos** brindar las licencias respectivas para el acceso a HubSpot

3. DOCUMENTOS Y REGISTROS DE REFERENCIA

CÓDIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO
RE-ES-02	Reglamento del debido proceso

4. DEFINICIONES

4.1 **Sistema de gestión:** conjunto de elementos de una organización interrelacionados o que interactúan para establecer políticas, objetivos y procesos para lograr estos objetivos.

4.2 **Queja:** expresión de insatisfacción, presentada por una cliente, físico o jurídico, relacionada con los servicios o actividades brindados por INTECO, para la que se espera una respuesta.

4.3 **Apelación:** Solicitud presentada por una cliente, físico o jurídico, para reconsiderar la decisión que tomó en relación con un hallazgo o una decisión.

4.4 **Acción correctiva:** acción para eliminar la causa de una no conformidad y evitar que vuelva a ocurrir.

4.5 **Corrección:** acción para eliminar una no conformidad detectada, una corrección puede realizarse con anterioridad, simultáneamente, o después de una acción correctiva. Por ejemplo, un reproceso o una reclasificación.

4.6 **Sugerencia:** manifestación presentada por una persona u organización (cliente o miembro de un organismo regional o internacional de normalización) donde plantea una oportunidad de mejora relacionada con los servicios o actividades brindados por INTECO.

5 DESARROLLO/CONTENIDO

La herramienta oficial para el seguimiento y control de las quejas son los *Work Sheets* de HubSpot

5.1 Actualización de riesgos y oportunidades:

5.1.1 Cuando sea necesario la gestión de quejas servirá como insumo para la actualización de las matrices de riesgos y oportunidades tanto operativas como estratégicas.

5.2 Quejas

5.2.1 El código para la identificación de una queja es el siguiente

GQ-##-AAAA

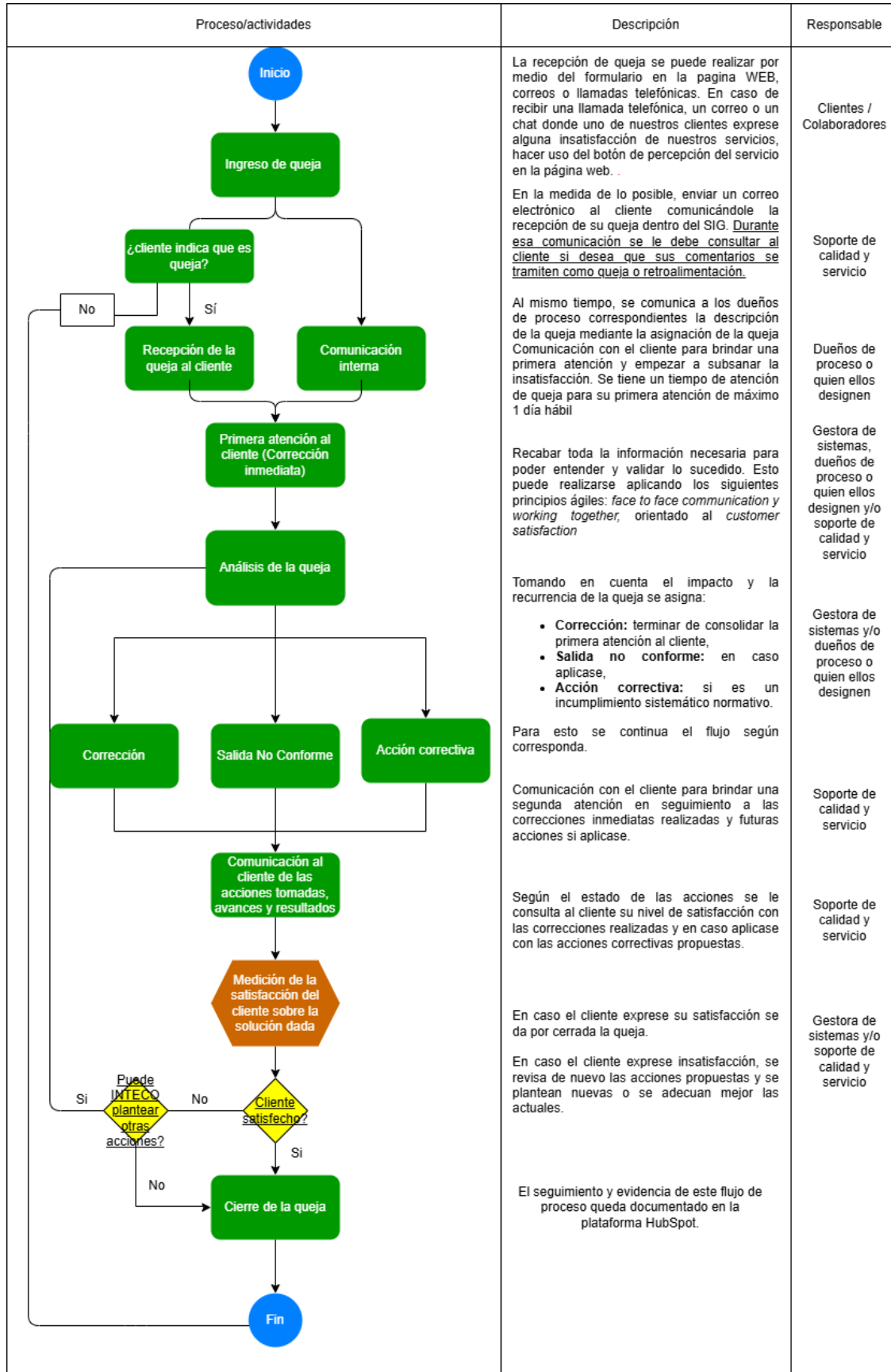
Donde:

GQ: Gestión de queja

##: Número consecutivo de quejas en el año.

AAAA: Año de ingreso de la queja

Figura 1. Flujo de actividades para Quejas



*En caso de que su queja no sea solventada por INTECO, podrá elevar la misma con el ente de acreditación correspondiente (ECA para servicios de evaluación de Sistemas de gestión, producto (siempre y cuando su alcance esté acreditado), verificaciones de GEI y Programa País Carbono Cero Costa Rica)

El análisis de la queja y las acciones en caso de ser requerido se deben documentar en el formato FS-GR-39.

5.3 Apelaciones:

El código para la identificación de una queja es el siguiente:

AP-##-AAAA

Donde:

AP: Apelación

##: Número consecutivo de quejas en el año.

AAAA: Año de ingreso de la queja

Una apelación se puede presentar desde en el cierre de la auditoría en este caso, el auditor líder podrá:

- a) Alargar el tiempo de la estancia en la organización, con el fin de obtener más evidencias documentales que justifiquen la no conformidad apelada. En caso de que el evaluador líder considere que no es necesario alargar dicho tiempo para proseguir con las investigaciones, indica a la organización que estas apelaciones debe comunicarlas por escrito a INTECO.
- b) Podrá decidirse dejarlo documentado en el informe final e indicarle al cliente que debe comunicarlas por escrito a INTECO y enviar la documentación que considere necesaria para sustentar las razones por las cuáles la o las no conformidades o desviaciones no deben establecerse.

Cuando el cliente decide colocar la apelación se deben seguir los siguientes procesos según sea el caso:

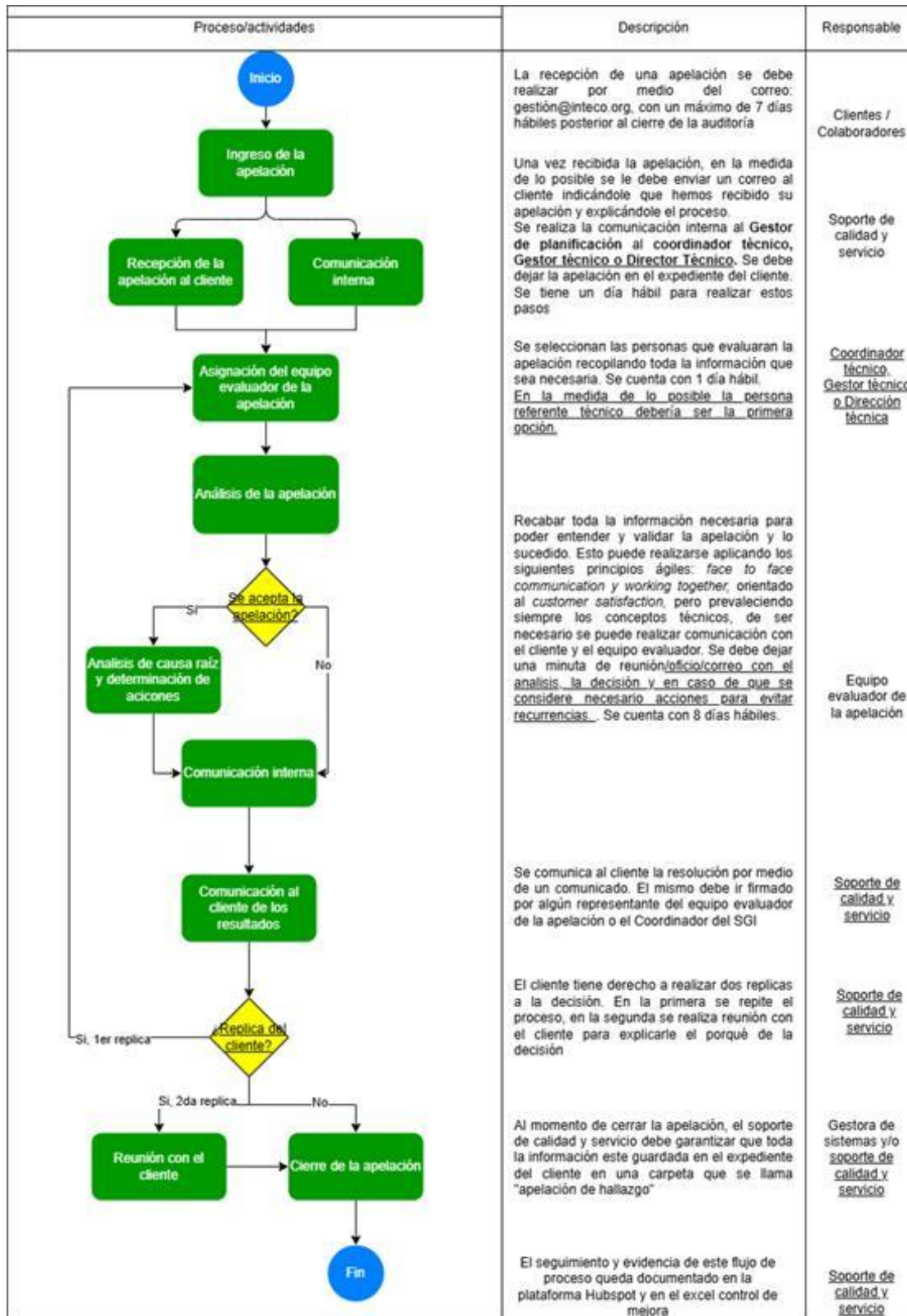
5.3.1 Apelación a los hallazgos:

Figura 2. Flujo de actividades para Apelaciones de hallazgo

En caso de que su queja no sea solventada por INTECO, podrá elevar la misma con el ente de acreditación correspondiente (ECA para servicios de evaluación de Sistemas de gestión, producto (siempre y cuando su alcance esté acreditado), verificaciones de GEI y Programa País Carbono Cero Costa Rica).

5.3.2 Apelación a la decisión:

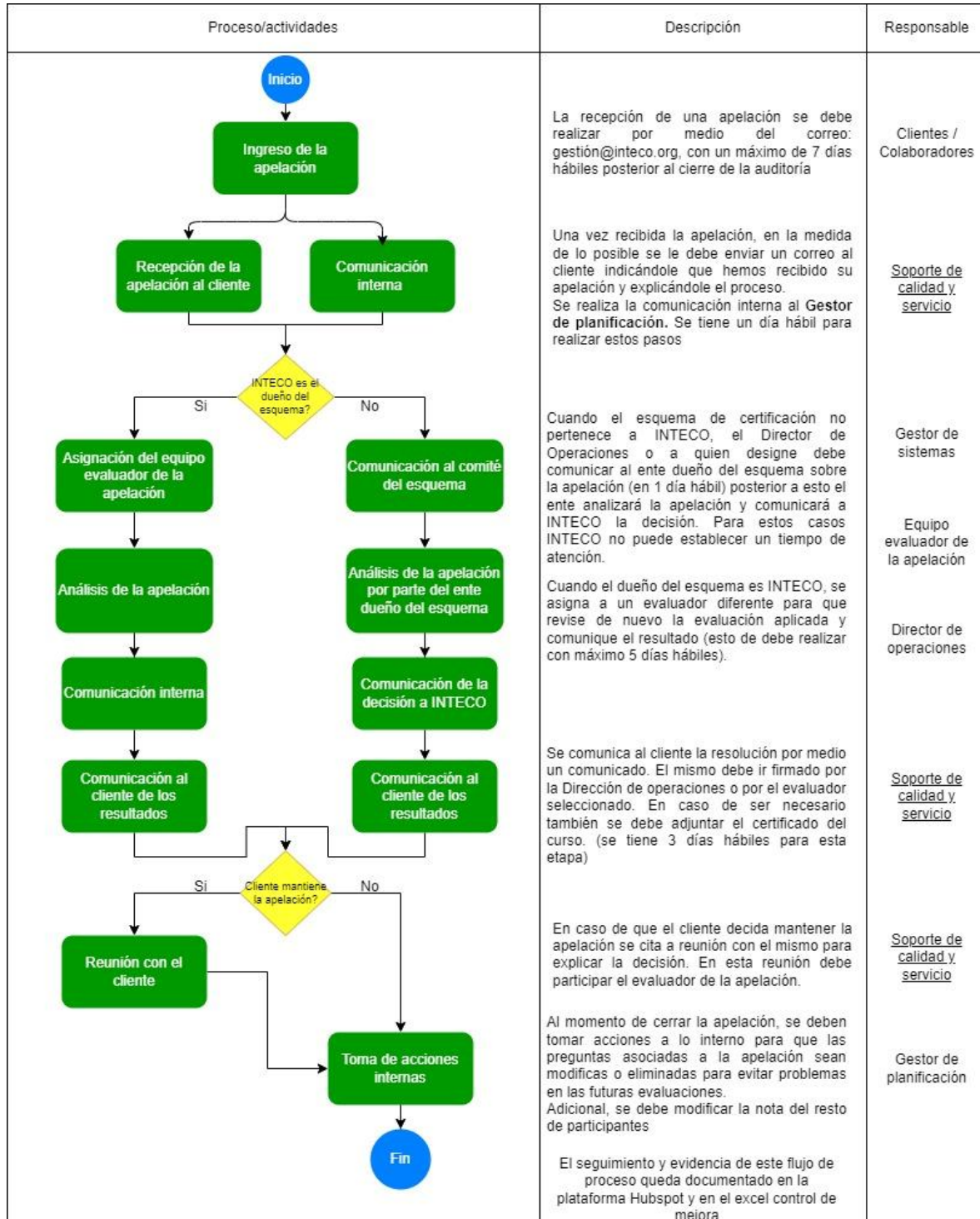
Figura 3. Flujo de actividades para Apelaciones a la decisión:



En caso de que su apelación no sea solventada por INTECO, podrá elevar la misma con el ente de acreditación correspondiente (ECA para servicios de evaluación de Sistemas de gestión, producto (siempre y cuando su alcance esté acreditado), verificaciones de GEI y Programa País Carbono Cero Costa Rica)

El análisis de la apelación y las acciones en caso de ser requerido se deben documentar en el formato FS-GR-40

5.3.3 Apelación al resultado de un examen de certificación para personas:



Si las acciones tomadas con las apelaciones no tienen un resultado positivo con el cliente, se debe aplicar lo estipulado en el procedimiento **RE-ES-02 Reglamento del debido proceso**.

5.4 Encuestas de satisfacción de los clientes:

5.4.1 Encuestas compra de norma:

La respuesta de estas encuestas se recibe por medio del correo electrónico con asunto: “Nueva presentación en la encuesta de satisfacción del cliente de HubSpot: Encuesta de satisfacción CSAT compra de normas (después de recibir la norma)”

Figura 4. Ejemplo de correo encuesta compra de norma:



A los casos donde la respuesta sea “Insatisfecho” se les debe dar seguimiento por medio de una queja, la queja sería el comentario que coloca la persona.

En caso de que no venga comentario, es responsabilidad del **Soporte de calidad y servicio**, comunicarse con el **Soporte comercial de normalización**, consultar la norma que compro la persona y posterior comunicarse con el cliente para consultar la insatisfacción que tuvo al comprar la norma XXX.

5.4.2 Encuesta post auditoria:

La respuesta de estas encuestas se recopila por medio del Excel “Percepción del cliente Servicios de evaluación – post auditoría”:

Es responsabilidad del **Soporte de calidad y servicio**, revisar este Excel con el fin de activar la gestión de quejas, este se activará con respuestas menores de 3 y con comentarios finales de insatisfacción.

5.4.3 Encuesta quejas:

La respuesta de estas encuestas se recibe por medio de correo electrónico

Es responsabilidad del **Soporte de calidad y servicio**, seguir los lineamientos establecidos en la gestión de quejas, para aquellas respuestas de insatisfacción.

5.4.4 Encuesta miembros del comité de normas:

La respuesta de estas encuestas se recopila por medio de HubSpot:

<https://app.hubspot.com/reports-dashboard/20217237/view/8915208>

Es responsabilidad del **Soporte de calidad y servicio**, revisar estos informes con el fin de activar la gestión de quejas, este se activará los comentarios asociados a insatisfacción.



INTEC

Complaint and Appeals Management

Code: PG-GR-06

Version: 04

			Code: PG-GR-06	
Complaint and Appeals Management			Page 13 of 22	
Reviewed by: Document Control	Approved by: Management and Risk Coordination	Approval Date: 2025/07/09	Effective Date: 2025/07/18	Version: 04

INDEX

1.	PURPOSE AND SCOPE	14
2.	RESPONSIBILITIES AND AUTHORITIES	14
3.	REFERENCE DOCUMENTS AND RECORDS	14
4.	DEFINITIONS	15
5	DEVELOPMENT/CONTENT	15
5.1	Update on risks and opportunities:	15
5.2	Complaints	15
5.3	Appeals:	17
5.4	Customer satisfaction surveys:	21

5. PURPOSE AND SCOPE

5.1 The purpose of this document is to establish how the SGI handles complaints and appeals that are submitted to its Management System.

5.2 This document covers all the processes established in the SGI.

6. RESPONSIBILITIES AND AUTHORITIES

6.1 For responsibilities and authorities of senior management and risk management coordination see roles and responsibilities matrix.

6.2 **System manager** is responsible for keeping this procedure up to date and ensuring compliance with it in matters related to corrective actions, corrections, complaints and non-compliant outputs.

6.3 **Quality and Service Support** is responsible for following up on complaints through Hubspot and appeals received through Jira.

6.4 It is the responsibility of each process owner to follow the guidelines established in this procedure and ensure the timely collaboration of the collaborators under its responsibility. As well as the on-time delivery of assigned tasks.

6.5 It is the responsibility of **Quality and Service Support** to keep HubSpot Work Sheets *up to date* for complaint management.

6.6 It is the responsibility of the **Management and Risk Coordinator** to monitor the established control metrics.

6.7 It is the responsibility of the **Risk and Management Coordination** to provide the respective licenses to access HubSpot.

7. REFERENCE DOCUMENTS AND RECORDS

CODE	DOCUMENT NAME
RE-ES-02	Due Process Regulations

8. DEFINITIONS

8.1 **Management system:** A set of elements of an organization that are interrelated or interact to establish policies, objectives, and processes to achieve these objectives.

8.2 **Complaint:** expression of dissatisfaction, presented by a client, natural or legal, related to the services or activities provided by INTECO, for which a response is expected.

8.3 **Appeal:** A request by a client, whether natural or legal, to reconsider the decision made regarding a finding or decision.

8.4 **Corrective action:** Action to eliminate the cause of a non-conformity and prevent it from happening again.

8.5 **Correction:** Action to eliminate a detected nonconformity, a correction can be performed before, simultaneously, or after a corrective action. For example, a rework or a reclassification.

8.6 **Suggestion:** Statement submitted by a person or organization (client or member of a regional or international standards body) where it raises an opportunity for improvement related to the services or activities provided by INTECO.

6 DEVELOPMENT/CONTENT

The official tool for tracking and controlling complaints is *HubSpot's* Work Sheets.

5.5 Update on risks and opportunities:

5.5.1 When necessary, complaint management will serve as an input for the updating of risk and opportunity matrices, both operational and strategic.

5.6 Complaints

5.6.1 The code for identifying a complaint is as follows:

GQ-##-AAAA

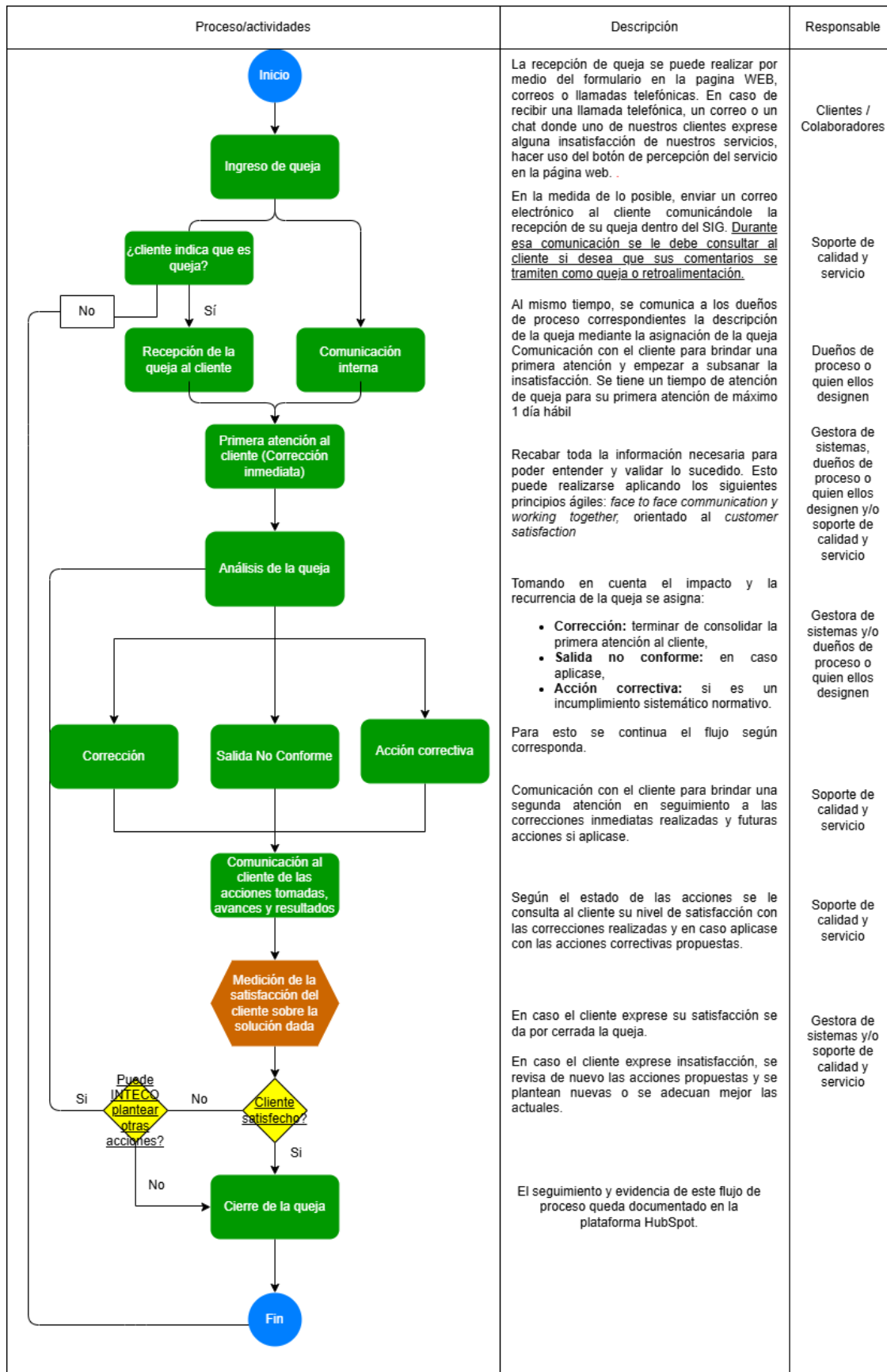
Where:

GQ: Complaint management

##: Consecutive number of complaints in the year.

AAAA: Year of receipt of complaint.

Figure 1. Complaint Activity Flow.



*In the event that a complaint is not resolved by INTECO, it may be raised with the corresponding accreditation body (ECA for assessment services of Management Systems, products (as long as its scope is accredited), GHG verifications and Zero Carbon Country Program Costa Rica)

The analysis of the complaint and the actions, if required, must be documented in the FS-GR-39 format.

Appeals:

The code for identifying a complaint is as follows:

AP-##-AAAA

Where:

AP: Appeal

##: Consecutive number of complaints in the year.

AAAA: Year of receipt of complaint.

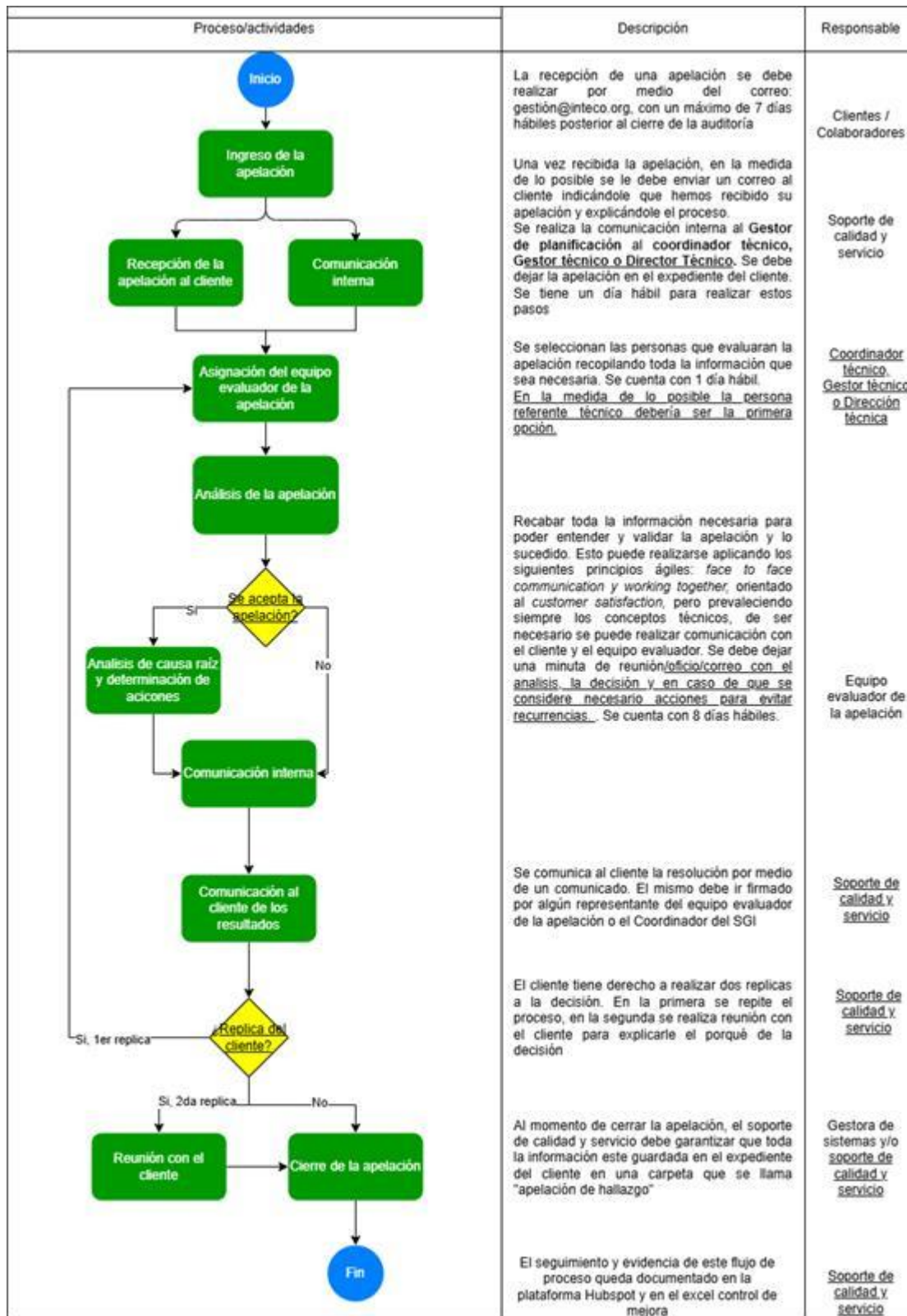
An appeal may be filed from the close of the audit in this case, and the lead auditor may:

- a) Extend the time of the stay in the organization, in order to obtain more documentary evidence that justifies the non-conformity appealed. In the event that the lead assessor considers that it is not necessary to extend this time to continue with the investigations, it will be indicated to the organization that these appeals must be communicated in writing to INTECO.
- b) It may be decided to document it in the final report and indicate to the client that they must communicate them in writing to INTECO and send the documentation that they consider necessary to support the reasons why the non-conformity or deviations should not be established.

When the client decides to file an appeal, the following processes must be followed as the case may be:

5.6.2 Appeal to the findings:

Figure 2. Findings Appeals Activity Flow



In the event that a complaint is not resolved by INTECO, it may be raised with the corresponding accreditation body (ECA for evaluation services of Management Systems, product (as long as its scope is accredited), GHG verifications and Zero Carbon Country Program Costa Rica)

The analysis of the appeal and the actions, if required, must be documented in the FS-GR-40 format.

Appeal of the decision:

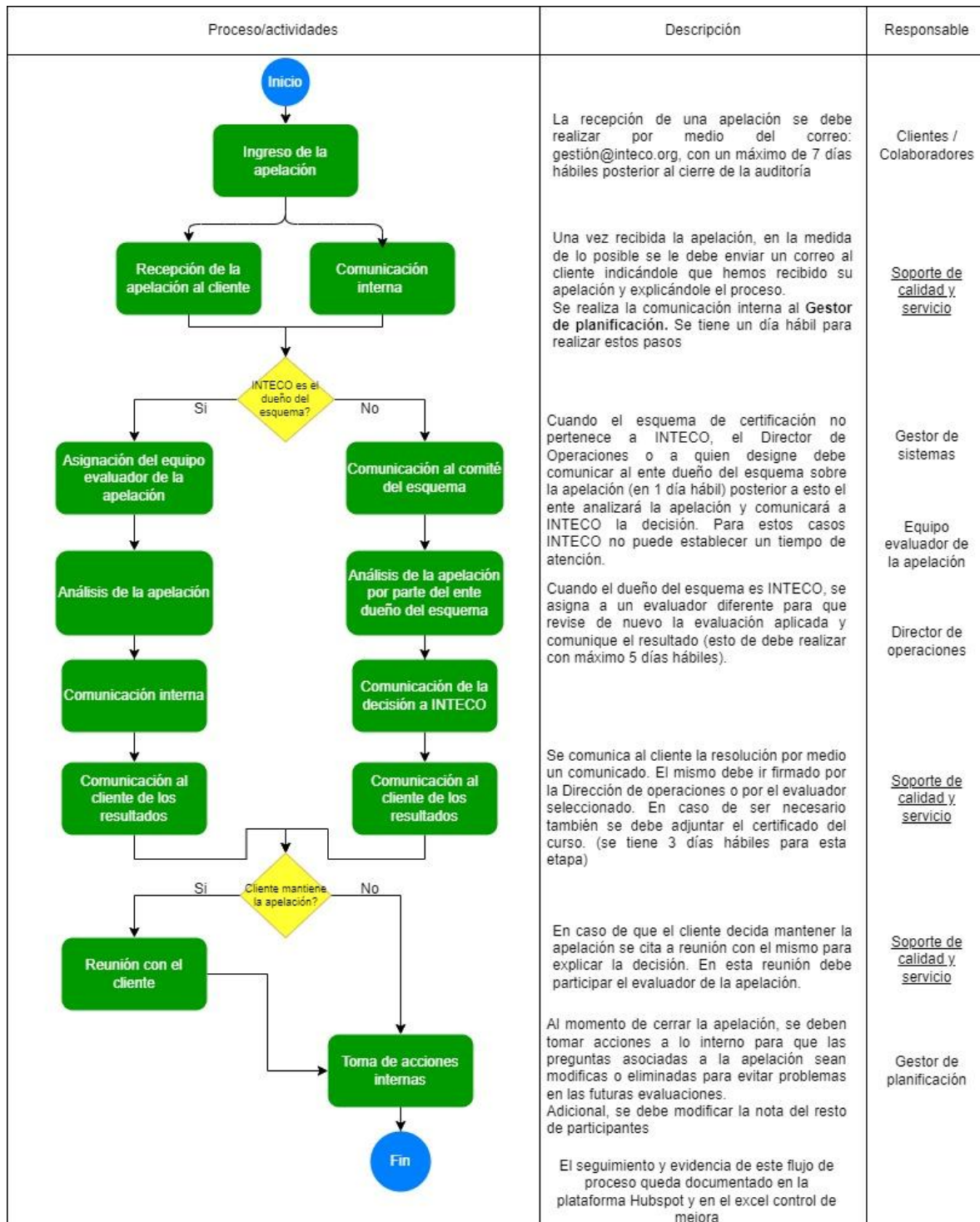
Figure 3. Decision Appeals Activity Flow:



Proceso/actividades	Descripción	Responsable
<pre> graph TD Inicio((Inicio)) --> Ingreso[Ingreso de la apelación] Ingreso --> Recepcion[Recepción de la apelación al cliente] Ingreso --> ComunicacionInterna[Comunicación interna] Recepcion --> Asignacion[Asignación de la Subcomisión] ComunicacionInterna --> Asignacion Asignacion --> Analisis[Análisis de la apelación] Analisis --> ComunicacionInterna2[Comunicación interna] ComunicacionInterna2 --> ComunicacionFinal[Comunicación final al cliente de los resultados] ComunicacionFinal --> Cierre[Cierre de la apelación] Cierre --> Fin((Fin)) </pre>	La recepción de una apelación se debe realizar por medio del correo: gestión@inteco.org, con un máximo de 8 días hábiles posterior al cierre de la auditoría Una vez recibida la apelación, en la medida de lo posible se le debe enviar un correo al cliente indicándole que hemos recibido su apelación y explicándole el proceso. Se realiza la comunicación interna al Gestor de planificación y al coordinador técnico de Sistemas de Gestión o de Producto. Se debe dejar la apelación en el expediente del cliente. Se tiene un día hábil para realizar estos pasos Se seleccionan las personas que evaluarán la apelación, estas no debieron estar involucradas en el proceso de la empresa y deben estar calificadas en la norma. Se cuenta con 1 día hábil. Recabar toda la información necesaria para poder entender y validar la apelación. Esto puede realizarse aplicando los siguientes principios ágiles: <i>face to face communication</i> y <i>working together</i>, orientado al <i>customer satisfaction</i>, pero prevaleciendo siempre los conceptos técnicos, de ser necesario se puede realizar comunicación con el cliente y el equipo evaluador. Se debe dejar una minuta de reunión con la decisión final y esta minuta debe quedar en el expediente del cliente. Se cuenta con 8 días hábiles. El líder de este equipo siempre debe ser una persona que labore en INTECO El equipo evaluador de la apelación, debe comunicar al SGI y a operaciones que ya se encuentra la minuta, esto se debe realizar dentro de los 8 días hábiles. Se comunica al cliente la resolución por medio de un comunicado. El mismo debe ir firmado por la subcomisión o el líder de la misma. En el correo enviado debe quedar claro que la decisión del subcomité es definitiva. Al momento de cerrar la apelación, el soporte de calidad y servicio debe garantizar que toda la información este guardada en el expediente del cliente en una carpeta que se llama "apelación de la decisión" El seguimiento y evidencia de este flujo de proceso queda documentado en la plataforma HubSpot y en el excel control de mejora	Clientes / Colaboradores <u>Soporte de calidad y servicio</u> Gestor de sistemas / Coordinador técnico Subcomisión Subcomisión <u>Soporte de calidad y servicio</u> <u>Soporte de calidad y servicio</u>

In the event that an appeal is not resolved by INTECO, it may be raised with the corresponding accreditation body (ECA for evaluation services of Management Systems, product (as long as its scope is accredited), GHG verifications and Zero Carbon Country Program Costa Rica)

Appeal to the result of a certification exam for individuals:



If the actions taken with the appeals do not have a positive result with the client, the provisions of procedure **RE-ES-02 Due Process Regulations must be applied**.

5.7 Customer satisfaction surveys:

5.7.1 Surveys for Purchase of Standards:

Responses are received via the email with the subject: "New presentation in the HubSpot Customer Satisfaction Survey: CSAT Satisfaction Survey Purchase of Standards (after receiving the standard)"

Figure 4. Sample of a Mail Survey of Standard Purchase:



When the answer is "Dissatisfied" it must be followed up through a complaint, and the complaint would be the comment that the person filing such complaint.

If no comment is attached, it is the responsibility of **Quality and Service Support** to contact the **Commercial Standardization Support**, to consult the standard that was purchased and communicate with the customer to ask about their dissatisfaction with the purchased the XXX standard.

5.7.2 Post-audit survey:

The response to these surveys is collected through the Excel "Customer Perception Evaluation Services – Post Audit”:

It is the responsibility of **Quality and Service Support** to review this Excel in order to activate the management of complaints, this will be activated with responses less than 3 and with final comments of dissatisfaction.

5.7.3 Complaints Survey:

The response to these surveys is received via email.

It is the responsibility of **Quality and Service Support** to follow the guidelines established in the management of complaints, for responses indicating dissatisfaction.

5.7.4 Survey of the Standards Committee members:

The response to these surveys is collected through HubSpot:

<https://app.hubspot.com/reports-dashboard/20217237/view/8915208>

It is the responsibility of **Quality and Service Support** to review these reports in order to activate complaint management, which will activate comments associated with dissatisfaction.