

De previo a llenar este documento es necesario que usted comprenda la diferencia entre una **DENUNCIA** y una **QUEJA** (o **RECLAMO** que es lo mismo). Para entender esa diferencia al final de este documento se ha adjuntado una hoja explicativa que usted también deberá firmar junto con esta denuncia.

Si usted llena y firma este documento es porque leyó y entendió las consecuencias y formalidades de continuar con la denuncia.

Es claro que usted también entiende que la denuncia se hace contra una declaración de conformidad emitida por INTECO.

Damos por un hecho que usted comprende la importancia, y la gravedad de una denuncia, y que la misma es presentada de buena fe.

Se advierte que la denuncia será analizada de acuerdo con los reglamentos internos. INTECO podrá curso o no a la denuncia.

Completar la siguiente información:

Datos generales			
Fecha de interposición			
Denuncia a título personal o consumidor	Si		No
Denuncia a título de empresa o competidor	Si		No
Nombre completo del denunciante, sea físico o en representación de una empresa (en cualquier caso, debe llenarse siempre)			
Número de identificación:			
Dirección exacta:			
Teléfonos:			
Correo electrónico:			
Si es a nombre de una empresa completar la siguiente información			
Nombre de la empresa:			
Número de cédula jurídica:			
Dirección exacta:			
Teléfonos:			

Yo _____, mayor de edad, estado civil _____, de oficio o profesión _____, vecino de la provincia de _____, dirección exacta: _____ número de identificación _____.

En mi condición personal () o de representante legal () de la persona jurídica _____ con domicilio social en _____.

Declaración jurada

Declaro bajo la fe de juramento que conozco las sanciones penales del delito de perjurio, así como de mi responsabilidad en caso de ser ésta una denuncia calumniosa.

Sobre la denuncia

Sobre los supuestos Incumplimientos, faltas o hechos que se denuncian.

No hay límite de renglones o palabras, pero se espera que se sea lo más exacto y concreto posible.

Narre los hechos ocurridos de manera simple y breve.
Señale ¿Cómo se enteró?
Señale el motivo o motivos que le llevaron a interponer la denuncia.
Señale los supuestos incumplimientos o faltas que considera que se cometieron.

¿Cómo le afectan los hechos denunciados?
Señale si usted tiene conocimientos técnicos sobre los hechos denunciados.
Si considera que puede aportar algunos otros datos, lo puede hacer. Por favor mencionarlos.

Evidencia o prueba: Puede señalar toda la que conste en su poder, y si hay alguna que se encuentre en alguna oficina pública o judicial, deberá gestionarla directamente como persone afectada.

La denuncia será analizada de acuerdo con los reglamentos internos de INTECO.

Este formulario no requiere autenticación, pero sí firma digital.

Es importante aclarar que usted o su empresa no figurarán como “parte” del expediente, pero tendrá derecho de conocer la resolución final. Si usted es miembro de INTECO, usted tiene derecho de apelación ante el Consejo Directivo.

Definición y diferencia entre queja y denuncia

Según el PG-GR-06 “Procedimiento de Gestión de quejas y apelaciones “de INTECO, una *queja* se define como la expresión de insatisfacción, presentada por un cliente, físico o jurídico, relacionada con los servicios o actividades brindados por INTECO, distintos a una evaluación de la conformidad, para la que se espera una respuesta.

Dicho de otra forma, se entiende por queja todo reclamo que haga cualquier persona, o entidad, ante INTECO por una insatisfacción de parte del quejoso, ya sea, desde su perspectiva, por una mala atención,

o un trato no cortés, un trato comercial injusto, o simplemente un mal servicio; con el fin que INTECO tome nota para corregir la supuesta anomalía en forma interna o administrativa.

Para los efectos de este documento, reclamo es sinónimo de queja y se les considera iguales.

La *queja* se diferencia de la *denuncia*, en que ésta última tiene como objetivo que se inicie una investigación, para determinar si una empresa que haya pasado por un proceso de evaluación de la conformidad, por parte de INTECO, ha cometido actos contrarios a lo evaluado o se han producido no conformidades, todo dentro de un debido proceso, que puede culminar ya sea con archivo de la denuncia, en caso que no haya justificación para ello, o un cambio jurídico en la certificación como puede ser la suspensión, o retiro de la misma. Las denuncias se manejan como tales en el "PG-GR-10 "Procedimiento del debido proceso en servicios de evaluación de la conformidad", que comprende los reclamos.

En resumen, Las diferencias entre ambas consisten en que la queja se maneja internamente, y se resuelve de la misma manera, sin la intervención del quejoso. En la denuncia se nombra un comité de expertos, y salvo el caso de denuncias del consumidor, el denunciante se vuelve parte del proceso limitadamente, que puede desencadenar en un cambio jurídico, o no, de la certificación que se pone en investigación.

Consideraciones a la hora de interponer una DENUNCIA

Interponer una denuncia tiene sus implicaciones legales. En primer lugar, el denunciante debe saber que la ley castiga las denuncias calumniosas, es decir aquellas que no tienen fundamento y que pueden afectar la reputación del producto y/o empresa denunciada.

Con su firma al final, el denunciante releva a INTECO de toda responsabilidad si la denuncia llega a ser presentada sin fundamento y el denunciado resulte perjudicado e interponer interpone acciones ya sea administrativas o judiciales.

El denunciante, antes de interponer la denuncia debe tener en cuenta:

Si la denuncia la hace a título de consumidor o empresa que está siendo afectada o sea competidor.

Si la denuncia es por incumplimientos técnicos o por actos que puedan, o estén causando riesgo a la salud de las personas, el ambiente o los animales.

Si la denuncia es por incumplimientos técnicos la denuncia la podría conocer INTECO, en cambio sí es por motivos de riesgo o daños efectivos a la salud de las personas, el ambiente o los animales deberá recurrir a las autoridades reguladoras, administrativas o judiciales.

Deberá presentar prueba comprobable de lo que denuncia.

Deberá indicar ¿Cómo obtuvo el denunciante la información: la información es de primera mano o proviene de rumores?

Yo el denunciante manifesté entender la trascendencia de la denuncia y acepto la responsabilidad por las manifestaciones que la denuncia comprende.

Cuidad de _____ en el día de ____ mes de ____ del año ____.

Firma del denunciante