



Revisado por: Asesor Legal y Coordinación de Gestión y Riesgos	Aprobado por: Dirección ejecutiva	Fecha de Aprobación: 03-05-2024	Fecha de Entrada en Vigencia: 03-05-2024	Versión: 01
---	--------------------------------------	---	--	-----------------------

Contenido

1. Introducción:.....	2
2. Propósito:.....	2
3. Alcance:.....	2
4. Responsabilidades y autoridades:	2
5. Documentos de referencia:	2
6. Definiciones:	3
7. Contenido:.....	4
8. ANEXOS:.....	10

1. Introducción:

- 1.1. A los fines de este procedimiento sobre el proceso de investigación de los SERVICIOS DE EVALUACIÓN DE LA CONFORMIDAD, este documento aplica para las denuncias que se presenten de conformidad con lo dicho en el ALCANCE más adelante dicho, contra cualquier declaración de conformidad emitida por INTECO. No aplica para quejas o reclamos.

2. Propósito:

- 2.1. Establecer lineamientos claros para la consecución eficaz de los procedimientos de investigación y posibles medidas, cuando se detectan anomalías, por denuncias a un proceso de evaluación de la conformidad llevado a cabo por INTECO en el que se haya otorgado una declaración de conformidad. Estos lineamientos garantizan el debido proceso, con el fin de determinar la verdad real de los hechos durante la investigación e instrucción

3. Alcance:

- 3.1. El presente documento se aplicará, únicamente, para procesos de evaluación de la conformidad llevados a cabo por INTECO, para garantizar el debido proceso.

4. Responsabilidades y autoridades:

4.1. Dirección ejecutiva:

- Conformación del Comité,
- Seguimiento al debido proceso,
- Envío y recepción de comunicaciones oficiales,

4.2. Coordinación de gestión y riesgos:

- Evaluar si procede la denuncia,
- Dar seguimiento al cumplimiento de este procedimiento.

5. Documentos de referencia:

CÓDIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO
PG-GR-06	Procedimiento de Gestión de quejas y apelaciones
FS-GR-33	Declaración contra una declaración de conformidad emitida por INTECO

6. Definiciones:

6.1. **Queja:** Se define como la expresión de insatisfacción, presentada por un cliente, físico o jurídico, relacionada con los servicios o actividades brindados por INTECO, 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 presentada por una persona u organización, 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.

La gestión de quejas se realiza según el **PG-GR-06** "Procedimiento de Gestión de quejas y apelaciones".

6.2. **Reclamo:** Sinónimo de quejas y se les considera iguales,

6.3. **Denuncia:** Tiene como objetivo que se inicie una investigación, para determinar si una empresa o persona que haya pasado por un proceso de evaluación de la conformidad, por parte de INTECO, ha cometido actos contrarios a lo evaluados, todo dentro de un debido proceso, que puede culminar ya sea con archivo de la denuncia, en caso de que no haya justificación para ello, o un cambio jurídico en la certificación como puede ser la suspensión, o retiro de la misma.

6.4. **Diferencia entre quejas y denuncia:** Las diferencias entre ambas consisten en que la queja se maneja internamente, y se resuelve de la misma manera, sin la intervención de la persona que coloca la queja. 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.

6.5. **Comité:** Cada vez que se presente un caso, el Director Ejecutivo escogerá un equipo impar de mínimo tres personas para que lleven a cabo toda instrucción, sea la investigación, y, si es del caso, el conocimiento hasta dictar la resolución final. Las personas deberán ser competentes técnicamente y sin conflictos de interés en el caso.

6.6. **Formulario de denuncia:** Es el formulario preparado por INTECO, en el que la persona denunciante presenta formal solicitud de conocimiento e instrucción de un caso, con las pruebas que lo respalden.

6.7. **Denunciante:** Es toda persona que considere que una empresa o producto certificado mediante un proceso de evaluación llevado a cabo por INTECO, se encuentra o considera que podría estar violando o no cumpliendo con la declaración de conformidad.

6.8. **Declaración de conformidad:** Certificado o declaración otorgada por un Organismo de Evaluación de la Conformidad autorizado.

6.9. **Expediente administrativo:** Conjunto de documentos y actuaciones que sirven de antecedentes y de base para el procedimiento. La información contenida en él es de carácter confidencial y su acceso es restringido.

6.10. **Investigación:** Proceso realizado por el Comité.

- 6.11. **Investigado:** Es el cliente que se ha sometido a un proceso de evaluación de la conformidad llevado a cabo por INTECO en el que se haya otorgado una declaración de conformidad, que será investigado por un supuesto incumplimiento.
- 6.12. **Recurso:** Es el mecanismo con el que, ya sea el investigado o el denunciante, excepto el consumidor, puede solicitar que se revise la resolución final del Comité. El efecto de este recurso es similar al de apelación, pues lo conoce el Consejo Directivo.
- 6.13. **Sanción:** Las sanciones podrán ser: suspensión o retiro de la declaración de conformidad.

7. Contenido:

7.1. Principios del debido proceso:

7.1.1. Los principios que inspiran y orientan el procedimiento investigativo y/o sancionatorio se fundamentan, principalmente, en la jurisprudencia constitucional y judicial en materia del debido proceso y coadyuvar en la búsqueda de la verdad real de los hechos.

7.1.2. Por ejemplo:

- Traslado de la denuncia y los cargos
- Derecho de ser escuchado
- Derechos de descargo
- Refutar prueba
- Presentar prueba
- Acceso al expediente
- Apelación, que aquí se llama Recurso

7.2. Sobre la denuncia:

7.2.1. Quiénes pueden denunciar:

- Cualquier ente acreditador
- Una persona o empresa certificada/verificada en el mismo servicio que sea competencia directa o indirecta de esa empresa o persona.
- Un consumidor.

7.2.2. Los denunciantes son parte del proceso, únicamente como denunciantes, no tendrán derecho de acceso al expediente, ni las audiencias, únicamente a ser informados del resultado de la investigación. Los denunciantes que tengan un legítimo interés en el proceso tendrán derecho de apelación. Los consumidores solamente tendrán derecho a ser notificados de la finalización del proceso.

7.2.3. Proceso a seguir cuando se presenta una denuncia:

7.2.4. *Análisis de los requisitos de admisibilidad*

7.2.5. Toda denuncia será presentada ante INTECO completando el formulario **FS-GR-33**. El cual debe ser enviado al correo gestión@inteco.org o directo en la página web vía el formulario de percepción de servicio.

7.2.6. Una vez recibido el formulario respectivo el personal del proceso de Gestión y Riesgo procederá a dar el recuse de recibido y traslada el caso a la Dirección Ejecutiva.

- 7.2.7. Las denuncias anónimas no serán admitidas, excepto que se evidencie que hay motivo suficiente como para darle trámite.
- 7.2.8. Las denuncias deben estar fundamentadas y mostrar el interés por el que se denuncia, sea un interés legítimo.
- 7.2.9. Las denuncias deben hacerse acompañar de las pruebas que la sustenten.
- 7.2.10. Si el proceso de Gestión y Riesgos considera que hay motivos suficientes para ser admitida, así lo hará saber a la Dirección Ejecutiva para que se instaure el Comité. Esta admisibilidad no significa que se iniciará el proceso de investigación y/o de instrucción. Por el contrario, si no hay suficientes motivos para ser conocida la denuncia no será admitida.
- 7.2.11. El Director Ejecutivo procederá instaurar el Comité, previa determinación de la existencia o no de posibles conflictos de interés.
- 7.2.12. Una vez instaurado y convocado, el Comité será juramentado.
- 7.2.13. Instalado el Comité dentro de sus miembros se nombrará un presidente y firmarán un documento unilateral de confidencialidad. Esto puede suceder en sesión especial solamente a esos efectos, o en la primera reunión de trabajo.

7.3. Inicio de la investigación e instrucción

- 7.3.1. El comité sesionará cuando sea convocado por el presidente y se dejará constancia de toda reunión en un acta que será es parte del expediente administrativo.
- 7.3.2. Formalmente el Comité iniciará el proceso de la investigación con el estudio del expediente y las pruebas.
- 7.3.3. En el proceso se deberá actuar conforme a este documento, sin embargo, se considera informal en cuanto la interacción con el denunciante y/o denunciado.
- 7.3.4. Si se consideran que no hay motivos para iniciar la investigación entonces se razonará la decisión y se procederá al rechazo de la denuncia, decisión que será comunicada a la Dirección Ejecutiva, quién a su vez lo hará saber al denunciante.
- 7.3.5. El Comité podrá recabar preliminarmente todo tipo de información a fin de tener mejor criterio sobre la forma de proceder, sea si se rechaza la denuncia o se inicia un proceso de investigación e instrucción.
- 7.3.6. Una vez recabada la información a la que se refiere el punto anterior, se procederá a analizar los aspectos de forma, así como la prueba. En este caso podrá solicitar al denunciante todo tipo de consulta o aclaración, gestionar pruebas adicionales o que se corrija el documento de denuncia, si fuere del caso.
- 7.3.7. Cumplido lo anterior, se analizará la procedencia o no de la denuncia. Las que parezcan mal intencionadas, o falta de prueba, o que no se puede determinar el objeto de la denuncia, serán rechazadas. En el anexo adjunto se consigna una serie de preguntas que se han contestar para poder dar traslado.
- 7.3.8. Si existe motivos razonados para investigar, se iniciará el procedimiento con la instrucción formal.
- 7.3.9. De toda reunión o actos procesales se dejará constancia en un acta que deberá ser incorporada al expediente.

- 7.3.10. El denunciante será puesto en conocimiento de lo anterior y al finalizar el proceso se le comunicará la decisión final.
- 7.3.11. El denunciado será puesto en conocimiento de la denuncia, para que ejerza la debida defensa dentro de un debido proceso. Ese acto se llama traslado.

7.4. Sobre el procedimiento investigativo y/o instrucción

- 7.4.1. El proceso de investigación debe garantizar una investigación imparcial y oportuna.
- 7.4.2. Se tendrán amplias facultades de investigación.
- 7.4.3. El expediente es considerado confidencial y cuando proceda se aplicará el secreto por esa misma razón.
- 7.4.4. Si es del caso, y la denuncia es acogida para abrir el proceso investigativo y/o instrucción, se dará traslado de la denuncia.
- 7.4.5. El Comité dará audiencia al denunciado, para que este ejerza todos los derechos que le corresponden dentro del debido proceso, sea defensión, presentación de pruebas y ser recibido en audiencia para escuchar sus conclusiones. Si el denunciado prefiere hacerlo por escrito lo podrá hacer de esa manera junto con sus conclusiones.
- 7.4.6. Si es del caso y en cualquier parte del proceso el Comité podrá solicitar la colaboración de técnicos.
- 7.4.7. Una vez finalizada la investigación y la instrucción, sea luego de escuchar al denunciado, el Comité realizará las conclusiones y dictará las sanciones del caso.
- 7.4.8. El informe final debe ser un documento que contenga un resumen de la denuncia, de lo investigado, las conclusiones y el acuerdo en cuanto a la decisión final o sanción.
- 7.4.9. La decisión final la deben tomar al menos dos de los miembros, si no logran el acuerdo, deberán estar los tres presentes en la votación.
- 7.4.10. Si la resolución no favorece al denunciado o al denunciante, excepto consumidor, quién se considere no beneficiado tendrá derecho de apelación ante el Consejo Directivo, por medio de un Recurso.
- 7.4.11. El recurso deberá presentarse por escrito al correo gestión@inteco.org dentro del plazo de 5 días hábiles después de notificada la resolución.
- 7.4.12. Una vez recibido el recurso, el Consejo Ejecutivo de INTECO conocerá el caso, pudiendo solicitar más prueba o consultar técnicos.
- 7.4.13. La decisión del Consejo Directivo será definitiva.
- 7.4.14. La Dirección Ejecutiva dará a conocer el resultado final a las partes.

7.5. Sobre el traslado

- 7.5.1. En caso de ser acogida la denuncia para el proceso investigativo, procederá dar el traslado al denunciado.
- 7.5.2. El informe y comunicación de traslado de cargos servirá para delimitar los hechos.
- 7.5.3. En él se imputan los cargos o las faltas, y posibles sanciones y se brindan las garantías del debido proceso.
- 7.5.4. El investigado será prevenido de indicar persona y forma de recibir las comunicaciones.
- 7.5.5. Debe indicar que puede hacerse acompañar por un abogado en todo el proceso, pero, solo si lo considera necesario.
- 7.5.6. Deberá indicar los plazos que se deben cumplir.


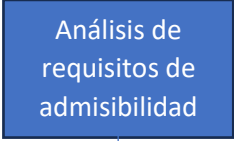
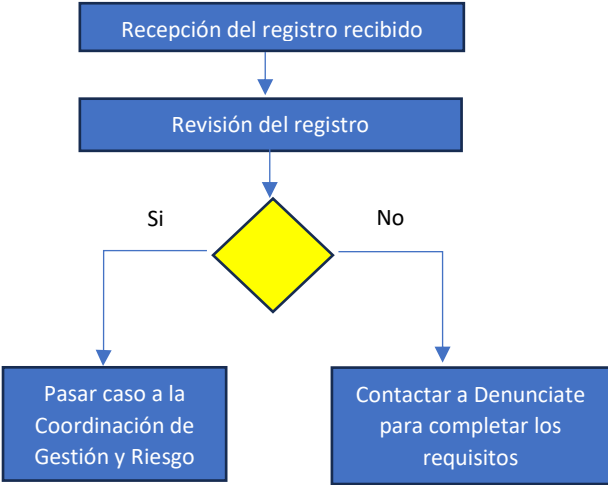

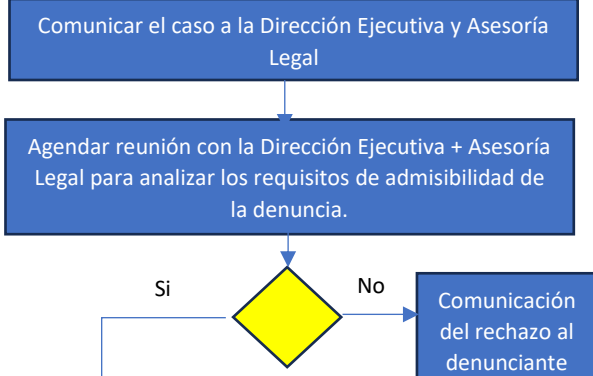

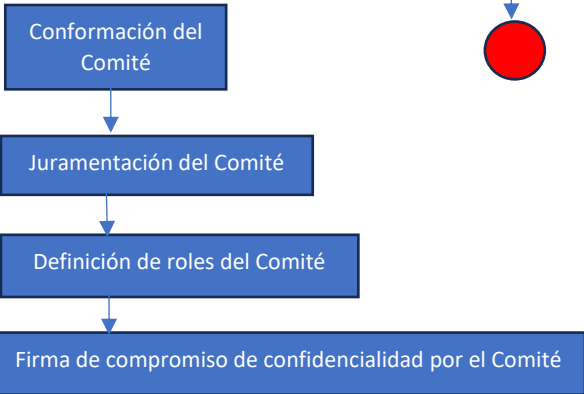
7.6. Las comunicaciones, plazos y prórrogas

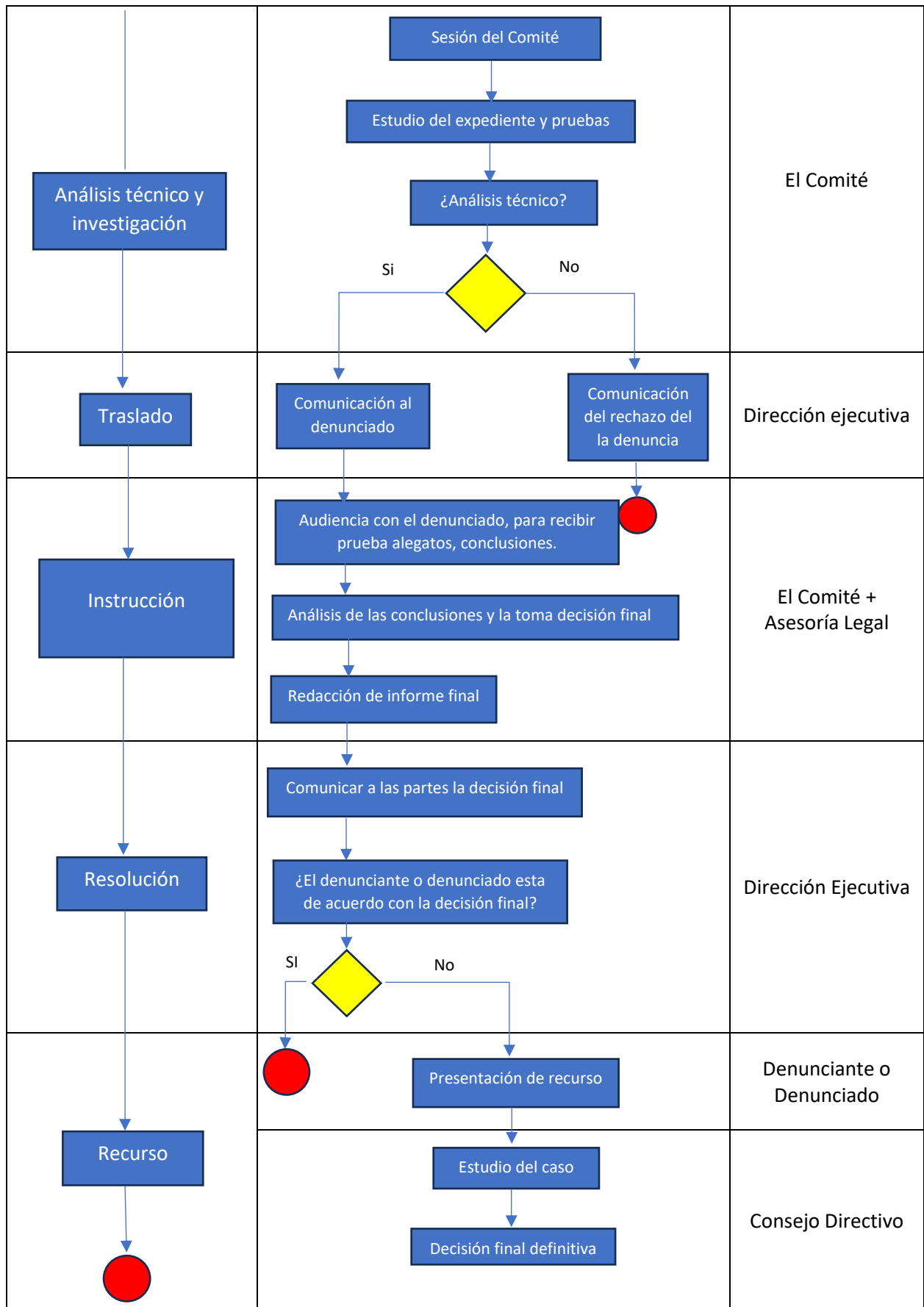
- 7.6.1. Las comunicaciones oficiales estarán a cargo del presidente del comité y se harán través de correo electrónico.
- 7.6.2. Los plazos contarán a partir del día siguiente de la notificación y serán días hábiles.
- 7.6.3. Las partes podrán solicitar prórrogas, las que sean necesarias, siempre y cuando sean razonables, pero nunca mayor a una semana. Las solicitudes que evidencien una intención dilatoria no serán otorgadas a partir de la segunda solicitud de prórroga.

7.7. Medidas cautelares

- 7.7.1. Si fuere el caso y con el fin de evitar un mal uso de la marca de certificación de INTECO, el Comité podrá tomar todo tipo de medidas, las cuáles deberá fundamentar y hará sin adelantar criterio.

7.8.8 Flujo de proceso a seguir:

Diagrama	Pasos a seguir	Responsabilidad
	<p>1. Completar formulario FS-GR-33. Este formulario se encuentra público en la página web de INTECO. Adicionalmente se puede hacer llegar al correo gestion@inteco.org</p>	<p>Denunciante</p>
	 <pre> graph TD A[Recepción del registro recibido] --> B[Revisión del registro] B --> C{ } C -- Si --> D[Pasar caso a la Coordinación de Gestión y Riesgo] C -- No --> E[Contactar a Denunciante para completar los requisitos] </pre>	<p>Soporte de Calidad y Servicio</p>
	 <pre> graph TD F[Comunicar el caso a la Dirección Ejecutiva y Asesoría Legal] --> G[Agendar reunión con la Dirección Ejecutiva + Asesoría Legal para analizar los requisitos de admisibilidad de la denuncia.] G --> H{ } H -- Si --> I[Conformación del Comité] H -- No --> J[Comunicación del rechazo al denunciante] </pre>	<p>Coordinación de Gestión y Riesgos</p>
	 <pre> graph TD K[Conformación del Comité] --> L[Juramentación del Comité] L --> M[Definición de roles del Comité] M --> N[Firma de compromiso de confidencialidad por el Comité] </pre>	<p>Dirección Ejecutiva</p>



8. ANEXOS:**ANEXO I:**

- 8.1.1. Tal y como se dijo en el punto llamado “Inicio de la investigación e instrucción”, el Comité analizará la procedencia o no de la denuncia. Las que parezcan mal intencionadas, o falta de prueba, o que no se puede determinar el objeto de la denuncia, serán rechazadas. Aquí hay algunas preguntas que se pueden tomar en cuenta para tomar esa decisión.
- 8.1.2. ¿Es la irregularidad un delito penal? o ¿pone en riesgo la salud de las personas, el ambiente o los animales? En este caso el Comité debe declararse incompetente por la materia.
- 8.1.3. ¿Es necesario remitir la irregularidad a las autoridades reguladoras, administrativas o judiciales? En este caso el Comité debe declararse incompetente por la materia.
- 8.1.4. ¿Cuándo sucedió la irregularidad o está a punto de suceder?
- 8.1.5. ¿Existe una necesidad inmediata de detener o suspender las actividades del producto o empresa en cuanto al servicio en investigación como para dictar una medida cautelar?
- 8.1.6. ¿Existe una necesidad inmediata de asegurar y proteger las pruebas como para tomar una medida cautelar?
- 8.1.7. ¿Existe algún riesgo para las funciones, los servicios y/o la reputación de INTECO como organismo de evaluación de la conformidad? Si lo existiere se debe conversar con el director ejecutivo y con el abogado de INTECO.
- 8.1.8. ¿La continuidad del negocio se verá afectada por la denuncia y/o una posible sanción por lo que se está investigando? Lo cual debe ser considerado en el informa final.
- 8.1.9. ¿Podría haber interés de los medios de comunicación en la denuncia de irregularidades? En este caso se debe actuar con sentido común para no afectar la reputación del afectado y/o INTECO.
- 8.1.10. ¿Cómo se puede gestionar el proceso asegurando al mismo tiempo la confianza, la protección y la imparcialidad?
- 8.1.11. ¿Hay disponible más información que la corrobore?
- 8.1.12. ¿Cuál es la naturaleza de la irregularidad (es decir, tipo, frecuencia, prevalencia, función y antigüedad de los sujetos de la denuncia)?
- 8.1.13. ¿Existe la posibilidad de que se denuncie la irregularidad fuera de la organización?

8.1.14. ¿Se ha denunciado previamente la irregularidad?

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

