

| | | |
|--|---|----------------------------------|
| | MANUAL GENERAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CERTIFICACIÓN DE PERSONAS | Código: SECAP-SGCP-98 |
| | | Versión 1.3 |
| | DECPF | Fecha de emisión: 11-01-2013 |
| | | Fecha de revisión: 01-12-2014 |
| | Procedimiento de Resolución de Quejas y Apelaciones | Hoja 1 de 6 |

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 del SECAP, así como las quejas contra personas certificadas por el SECAP.

3.0 Definiciones:

SAE: Servicio de Acreditación Ecuatoriano

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 el SECAP distinto al objeto de 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 El SECAP 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 originarios. Asimismo, se proporcionarán informes sobre los avances y los resultados a los originarios 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:


4.4.1.1 Nombre de la autoridad a quien se dirige la queja o apelación

4.4.1.2 Datos de identificación de quien presenta la queja o apelación

4.4.1.2.1 Nombres completos

4.4.1.2.2 Número de cédula de ciudadanía o pasaporte

4.4.1.2.3 Lugar de domicilio

| | | |
|---|---|----------------------------------|
|  | MANUAL GENERAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CERTIFICACIÓN DE PERSONAS | Código: SECAP-SGCP-98 |
| | | Versión 1.3 |
| | DECPF | Fecha de emisión: 11-01-2013 |
| | | Fecha de revisión: 01-12-2014 |
| | Procedimiento de Resolución de Quejas y Apelaciones | Hoja 2 de 6 |

4.4.1.2.4 Nacionalidad

4.4.1.2.5 Edad

4.4.1.2.6 Profesión u ocupación

4.4.1.3 Detalle del acto o acción motivo de la queja o apelación, mismo que deberá contener el correspondiente respaldo documental.

4.4.1.3.1 Lugar en donde recibirá las notificaciones respectivas

4.4.1.3.2 Ciudad y Dirección domiciliaria

4.4.1.3.3 Teléfono

4.4.1.3.4 Dirección de correo electrónico

4.4.1.4 Descripción de los anexos que se adjuntan

4.4.1.5 Firma y número de cédula

4.4.2 Recepción, registro, validación, investigación, resultados y comunicación de quejas sobre las acciones del Organismo Certificador: Las quejas serán presentadas por escrito en el formato FSGCP-98-2 Formulario para Quejas y Apelaciones, vía oficio, correo electrónico, fax u otros medios a la Dirección de Promoción del SECAP, quien registrará la queja y remitirá a la Dirección de Planificación.

4.4.2.1 Siempre que sea posible, la Dirección de Promoción debe acusar recibo de la queja.

4.4.2.2 El Director de Planificación por delegación de la Dirección Ejecutiva, designará a un técnico que no haya intervenido en el objeto de la queja de las acciones del Organismo Certificador, sin embargo, deberá tener conocimiento de certificación para realizar su tratamiento; la designación se la efectuará en el término de 2 días.

4.4.2.3 La Dirección de Planificación registrará la queja en el formato FSGCP-2260-1A Registro de Acciones Preventivas, Acciones Correctivas y Seguimiento de Hallazgos y comunicará a la Dirección encargada de la Certificación que la queja está en trámite.

4.4.2.4 La Dirección encargada de Certificación realizará el seguimiento de la queja.

4.4.2.5 El técnico 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.

4.4.2.6 Si la queja no procede, deberá ser comunicada vía escrito al originario de la misma, indicando los motivos por los cuales la queja no ha sido aceptada, se enviará una copia a la Dirección encargada de la Certificación de Personas. El plazo para ello no será mayor a 15 días hábiles.

4.4.2.7 Si determina que la queja es procedente, solicitará el informe respectivo a la Dirección encargada de la Certificación de Personas, quien tendrá el término de 5 días para presentar su informe; de ser necesario pedirá la colaboración de otros técnicos que no hayan intervenido en el objeto de la queja pero que tengan conocimiento del proceso de certificación o competencias laborales, 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, quien tendrá

| | | |
|--|---|----------------------------------|
| | MANUAL GENERAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CERTIFICACIÓN DE PERSONAS | Código: SECAP-SGCP-98 |
| | | Versión 1.3 |
| | DECPF | Fecha de emisión: 11-01-2013 |
| | | Fecha de revisión: 01-12-2014 |
| | Procedimiento de Resolución de Quejas y Apelaciones | Hoja 3 de 6 |


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.

- 4.4.2.8** El técnico 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 Dirección encargada de la Certificación de Personas, 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 registradas en el formato FSGCP-2260-1A Registro de Acciones Preventivas, Acciones Correctivas y Seguimiento de Hallazgos en el término de 5 días.
- 4.4.2.9** Una vez definida la acción apropiada a implementar, la Dirección de Certificación de Personas comunicará por escrito al originario sobre la gestión realizada en un término no mayor a 5 días.
- 4.4.2.10** Se mantendrá el expediente de cada queja con toda la documentación de respaldo en la Dirección encargada de Certificación y emitirá un informe semestral para la Revisión por la Dirección.
- 4.4.2.11** 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.
- 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 FSGCP-98-2 Formulario para Quejas y Apelaciones, vía oficio, correo electrónico, fax u otros medios a la Dirección de Promoción del SECAP, quien registrará la queja y remitirá a la Dirección de Planificación.
- 4.4.3.1** Siempre que sea posible, la Dirección de Promoción debe acusar recibo de la queja.
- 4.4.3.2** La Dirección de Planificación registrará la queja en el formato FSGCP-2260-1A Registro de Acciones Preventivas, Acciones Correctivas y Seguimiento de Hallazgos y comunicará a la Dirección encargada de la Certificación que la queja está en trámite.
- 4.4.3.3** El Director/a de Planificación y el Director/a de Asesoría Jurídica, por delegación de la Dirección Ejecutiva, designarán a los miembros de la Comisión para el Tratamiento de Quejas por Acciones de las Personas Certificadas, misma que estará compuesta por: 1 técnico con conocimiento en certificación, 1 técnico con conocimiento en competencias laborales, 1 técnico que tenga conocimiento del Sistema de Gestión de Personas del SECAP y 1 técnico del área legal quien hará las veces de secretario de la comisión y tendrá voto. Se realizarán las verificaciones previas para garantizar que ninguno de los miembros designados está involucrado en el objeto de la queja. La designación de la comisión se la hará en el término de 3 días a partir de la recepción de la misma por parte de la Dirección de Planificación.
- 4.4.3.4** La Comisión para el Tratamiento de Quejas por Acciones de las Personas Certificadas, se reunirá 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 y la Dirección Jurídica comunicará vía escrita al originario de la queja, las razones por las que no es procedente la queja, en un término no mayor a 15 días.
- 4.4.3.5** Si la queja procede, la Comisión para el Tratamiento de Quejas por Acciones de las Personas Certificadas, solicitará el informe respectivo a la Dirección encargada de la Certificación de

| | | |
|--|---|----------------------------------|
| | MANUAL GENERAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CERTIFICACIÓN DE PERSONAS | Código: SECAP-SGCP-98 |
| | | Versión 1.3 |
| | DECPF | Fecha de emisión: 11-01-2013 |
| | | Fecha de revisión: 01-12-2014 |
| | Procedimiento de Resolución de Quejas y Apelaciones | Hoja 4 de 6 |

Personas, quien en el término de 5 días deberá remitir a la comisión el mencionado informe y los respaldos pertinentes.

- 4.4.3.6** La Comisión para el Tratamiento de Quejas por Acciones de las Personas Certificadas, revisará la información y solicitará el descargo a la persona certificada involucrada en la queja, misma que tendrá 5 días hábiles para presentar la documentación pertinente.
- 4.4.3.7** La Comisión para el Tratamiento de Quejas por Acciones de las Personas Certificadas, podrá 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 esta comisión 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.
- 4.4.3.8** De todas las reuniones que se ejecuten deberá quedar actas debidamente firmadas, que permitan evidenciar todas las acciones de investigación ejecutadas y sus resultados.
- 4.4.3.9** La Comisión para el Tratamiento de Quejas por Acciones de las Personas Certificadas, realizará la investigación y sobre la base de la información recopilada, analizará y resolverá la queja en un término de 10 días hábiles y comunicará los resultados a la Dirección encargada de la Certificación de Personas, 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 FSGCP-2260-1A Registro de Acciones Preventivas, Acciones Correctivas y Seguimiento de Hallazgos en el término de 5 días.
- 4.4.3.10** La Dirección encargada de la Certificación de personas realizará el seguimiento de la queja.
- 4.4.3.11** Una vez definida la acción apropiada a implementar, la Dirección de Certificación de Personas comunicará por escrito al originario sobre la gestión realizada en un término no mayor a 15 días.
- 4.4.3.12** Se mantendrá el expediente de cada queja con toda la documentación de respaldo en la Dirección encargada de Certificación y emitirá un informe semestral sobre para la Revisión por la Dirección.
- 4.4.3.13** 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.
- 4.4.4** Recepción, registro, validación, investigación, resolución y comunicación de apelaciones: Las apelaciones serán presentadas por escrito en el formato FSGCP-98-2 Formulario para Quejas y Apelaciones, vía oficio, correo electrónico, fax u otros medios a la Dirección de Asesoría Jurídica del SECAP, máximo hasta 7 días término posteriores a la recepción de la notificación de la resolución que se apela, la mencionada dirección debe acusar recibo de la apelación.
- 4.4.4.1** El Formulario para Quejas y Apelaciones FSGCP-98-2 debe ser presentado, adjuntando: copia de la cédula de identidad, copia de la resolución que apela y documentos de respaldo que fundamenten debidamente la apelación.
- 4.4.4.2** Todo el proceso de tratamiento de apelaciones no dará lugar a acciones discriminatorias contra la persona que apela.
- 4.4.4.3** La Dirección Jurídica revisará el Formulario para Quejas y Apelaciones FSGCP-98-2 y verificará que esté debidamente lleno y firmado por el apelante y que se adjunten los documentos

| | | |
|---|---|----------------------------------|
|  | MANUAL GENERAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CERTIFICACIÓN DE PERSONAS | Código: SECAP-SGCP-98 |
| | | Versión 1.3 |
| | DECPF | Fecha de emisión: 11-01-2013 |
| | | Fecha de revisión: 01-12-2014 |
| | Procedimiento de Resolución de Quejas y Apelaciones | Hoja 5 de 6 |

solicitados en el numeral 4.4.4.1; 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.

- 4.4.4.4** El Director/a de Planificación y el Director/a de Asesoría Jurídica por delegación de la Dirección Ejecutiva, designarán a los miembros de la Comisión de Apelaciones, misma que estará compuesta por: 1 técnico con conocimientos en certificación, 1 técnico con conocimiento en competencias laborales, 1 técnico que tenga conocimientos del Sistema de Gestión de Personas del SECAP y 1 técnico del área legal quien hará las veces de secretario de la comisión y tendrá voto. 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 la comisión se hará en el término de 3 días.
- 4.4.4.5** La Comisión de Apelaciones, revisará la documentación y solicitará el informe respectivo a la Dirección encargada de la Certificación de Personas, quien en el término de 5 días deberá remitir a la comisión el mencionado informe y los respaldos pertinentes.
- 4.4.4.6** La Comisión de Apelaciones tendrá en cuenta los resultados de apelaciones previas similares.
- 4.4.4.7** La Comisión de Apelaciones, podrá 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 esta comisión 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.
- 4.4.4.8** La Comisión de Apelaciones realizará la investigación y sobre la base de la información recopilada, analizará y resolverá por mayoría simple la apelación en un término de 10 días.
- 4.4.4.9** De todas las reuniones que se ejecuten deberá quedar actas debidamente firmadas, que permitan evidenciar todas las acciones de investigación ejecutadas y sus resultados.
- 4.4.4.10** Una vez que se ha emitido la resolución por parte de la Comisión de Apelaciones, la Dirección Jurídica notificará a las partes interesadas, al Comité de Esquema y a la Dirección encargada de la Certificación de Personas en un término de 3 días.
- 4.4.4.11** Se mantendrá el expediente de cada apelación con toda la documentación de respaldo en la Dirección encargada de Certificación y emitirá un informe semestral para la Revisión por la Dirección.
- 4.4.4.12** La Dirección encargada de la Certificación de Personas 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.
- 4.5** Los miembros designados para la conformación de las comisiones descritas en el presente procedimiento tendrán voz y voto y no podrán votar en blanco o abstenerse; en la primera reunión, una vez designados los miembros de cada comisión, deberá ser elegido el presidente de la comisión.
- 4.6** Las resoluciones de las comisiones serán tomadas por mayoría simple, sobre la base de los respaldos debidamente investigados y analizados.

| | | |
|--|---|----------------------------------|
| | MANUAL GENERAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CERTIFICACIÓN DE PERSONAS | Código: SECAP-SGCP-98 |
| | | Versión 1.3 |
| | DECPF | Fecha de emisión: 11-01-2013 |
| | Procedimiento de Resolución de Quejas y Apelaciones | Fecha de revisión: 01-12-2014 |
| | | Hoja 6 de 6 |

- 4.7** Todos los miembros de las comisiones deberán suscribir los acuerdos de confidencialidad e imparcialidad; deberán informar sobre cualquier conflicto de interés para su tratamiento.
- 4.8** En caso de presentarse cualquier tipo de acción judicial, extrajudicial, constitucional o administrativa en contra de los miembros de las comisiones señaladas en el presente procedimiento, en forma conjunta o individual en el marco del tratamiento de quejas y apelaciones, el patrocinio en estos procesos estará a cargo de la Dirección de Asesoría Jurídica del SECAP.
- 4.9** La información respecto a quejas y apelaciones y a su originador se manejarán de manera confidencial.
- 4.10** Todas quejas y apelaciones serán registradas en el formulario [FSGCP-2260-1A](#) Registro Acciones Preventivas, correctivas y seguimiento de hallazgos
- 4.11** Para quejas y apelaciones sustentadas, se abrirá una acción correctiva de acuerdo al Procedimiento [SECAP-SGCP-2260](#) Control de No Conformidades, Acciones correctivas y Preventivas.