

	FORMATO QUEJAS, APELACIONES Y COMENTARIOS	Código: FR-CA-008	Fecha: 23/03/2026
		Versión: 3	Página 1 de 4

1. INFORMACIÓN DEL SOLICITANTE (Llena el solicitante)
--

Nombre de la empresa o persona:		
Persona que presenta la queja o apelación		
Cargo:		
Teléfono:		
Correo Electrónico:		
Tipo de servicio prestado por SOHISCERT AMÉRICA:		
Tipo de inconformidad	Queja	()
	Apelación	()
	Comentario	()
	Denuncia	()
DESCRIPCIÓN DE LA QUEJA, APELACIÓN, DENUNCIA O COMENTARIO		
<i>En el caso de apelación incluir:</i> <i>Decisión impugnada</i> <i>Fecha de notificación de la decisión</i> <i>Número de certificado</i>		
Anexos, si tuviera:		
Fecha de presentación de la inconformidad:		

	FORMATO QUEJAS, APELACIONES Y COMENTARIOS	Código: FR-CA-008	Fecha: 23/03/2026
		Versión: 3	Página 2 de 4

2. USO INTERNO (SOHISCERT AMÉRICA)	
Fecha de recepción:	
Código del registro:	Ejemplo: FR-CA-008-2026-001 FR-CA-008-2026-002
Número de caso asignado:	Ejemplo: CA-2026-001
Responsable de recepción:	

3. VALIDACIÓN INICIAL (SOHISCERT AMÉRICA)	
¿Corresponde a actividades bajo responsabilidad del organismo?	☐ Si (Procede)
	☐ No (No Procede)
Justificación (si no procede):	
Fecha de validación y firma:	

4. ANÁLISIS E INVESTIGACIÓN (SOHISCERT AMÉRICA)	
Descripción del análisis realizado:	
Acciones implementadas (si aplica):	

	FORMATO QUEJAS, APELACIONES Y COMENTARIOS	Código: FR-CA-008	Fecha: 23/03/2026
		Versión: 3	Página 3 de 4

5. DECISIÓN INDEPENDIENTE (SOHISCERT AMÉRICA)	
Nombre y cargo:	(Responsable que NO participó en auditoría, revisión técnica ni decisión de certificación)
Declaración de independencia: ☐ Declaro no haber participado en la inspección, revisión técnica ni en la decisión de certificación relacionada con el presente caso, y no mantener conflicto de interés conforme a la política de imparcialidad vigente.	
Decisión adoptada:	
Fecha y firma:	
¿El operador solicita mediación ante la ANC?	☐ Sí ☐ No
Resultado de mediación:	☐ Mediación exitosa ☐ Mediación no exitosa ☐ No aplica
Fecha de resultado de mediación:	

6. COMUNICACIÓN Y CIERRE (SOHISCERT AMÉRICA)	
Fecha de acuse de recibo:	
Fecha de notificación de decisión:	
Firma del del responsable y Fecha de cierre:	

	FORMATO QUEJAS, APELACIONES Y COMENTARIOS	Código: FR-CA-008	Fecha: 23/03/2026
		Versión: 3	Página 4 de 4

HISTORIAL DE REVISIONES

Fecha	Versión	Responsable	Motivo del cambio
17/10/2023	1D	CONSULPROC	Creación de documento
1/12/2025	2D	COORDINADOR SGC	Reorganización del formato, integrando etapas de validación, análisis, decisión y cierre.
23/3/2026	3D	COORDINADOR SGC	Actualización para alineación con requisitos de Agrocalidad, SAE y mejora de consistencia del Sistema de Gestión.