



SOHISCERT
—AMÉRICA—

SOHISCERT AMERICA S.A.S.

PROCEDIMIENTO QUEJAS APELACIONES Y COMENTARIOS

Código: PR-CA-005

Versión: 4

Fecha de aprobación: 03/Junio/2026

Estado: Vigente

Modificado por:
Coordinador del SGC

Revisado por:
Gerente Administrativo

Aprobado por:
Director General

Clasificación del documento:
Documento controlado

Aplicable a:
Sistema de Gestión de Calidad – Todos los esquemas implementados por SOHISCERT AMÉRICA

Control de copias:
La versión vigente de este documento es la publicada en el Repositorio Documental Autorizado.

Las copias impresas se consideran no controladas.

	PROCEDIMIENTO QUEJAS, APELACIONES Y COMENTARIOS	Código: PR-CA-005	Fecha: 03/6/2026
		Versión: 4	Página 2 de 5

1. OBJETIVO

Establecer el procedimiento para la recopilación, validación, análisis, decisión y cierre de las quejas, apelaciones y comentarios recibidos de parte de clientes, terceros o partes interesadas, garantizando la imparcialidad, independencia, trazabilidad y transparencia en la toma de decisiones, conforme a los requisitos de la norma NTE INEN-ISO/IEC 17065:2013.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a SOHISCERT América, a todas las áreas y servicios que desarrolla, y cubre la gestión de quejas, apelaciones y comentarios relacionados con las actividades de certificación, incluyendo certificación inicial, vigilancia, renovación, suspensión, retiro o cancelación de certificados.

3. RESPONSABILIDADES

COORDINADOR DEL SGC:

- Recibir y registrar todas las quejas, apelaciones y comentarios.
- Validar la procedencia.
- Verificar ausencia de conflicto de interés.
- Asignar responsables de investigación.
- Asegurar trazabilidad documental.
- Reportar resultados en la Revisión por la Dirección.

SERVICIO AL CLIENTE

- Gestionar la comunicación formal con el reclamante.
- Recibir y registrar todas las quejas, apelaciones y comentarios.

ÁREAS INVOLUCRADAS:

- Analizar causas.
- Implementar correcciones.
- Proporcionar evidencias de cierre.
- Todo el personal tiene la obligación de remitir cualquier queja recibida al área de Calidad para su registro.

4. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

Queja: Expresión de insatisfacción presentada por un cliente o parte interesada respecto al servicio de certificación, atención recibida, desempeño del personal o cualquier actividad bajo responsabilidad de SOHISCERT AMÉRICA.

Apelación: Solicitud formal presentada por un operador certificado o solicitante para reconsiderar una decisión técnica adoptada por SOHISCERT AMÉRICA en relación con su certificación (rechazo, suspensión, cancelación, reducción de alcance u otras decisiones técnicas).

Comentario: Retroalimentación, sugerencia o reconocimiento relacionado con el servicio prestado.

Reclamante: Persona u organización que presenta una queja, apelación o comentario.

	PROCEDIMIENTO QUEJAS, APELACIONES Y COMENTARIOS	Código: PR-CA-005	Fecha: 03/6/2026
		Versión: 4	Página 3 de 5

5. PROCEDIMIENTO

- 5.1 SOHISCERT AMÉRICA garantiza que toda queja o apelación será gestionada bajo los principios de imparcialidad, independencia, confidencialidad, objetividad y no discriminación. Ninguna investigación o decisión derivada de estos procesos podrá generar represalias contra el reclamante ni comprometer la integridad del proceso de certificación.
- 5.2 Se entiende por queja toda expresión de insatisfacción relacionada con el servicio prestado, el desempeño del personal o cualquier actividad bajo responsabilidad del organismo. Se entiende por apelación la solicitud formal presentada por un operador certificado o solicitante para reconsiderar una decisión técnica adoptada por SOHISCERT AMÉRICA respecto a su certificación, incluyendo negación, suspensión, reducción de alcance, retiro o cancelación, según corresponda o cualquier otra medida conforme a la normativa orgánica aplicable, requisitos del esquema y PR-GO-002.
- 5.3 Las quejas y apelaciones podrán presentarse por medios electrónicos a los correos servicioalcliente@sohiscertamerica.com y sgc@sohiscertamerica.com
- 5.4 , o por escrito en las oficinas del organismo. En estos casos, el interesado deberá utilizar obligatoriamente el formato oficial FR-CA-008 Quejas, Apelaciones y Comentarios para su presentación formal. En el caso de la página web institucional <https://sohiscert.com/sohiscert-america/>, el formulario digital habilitado constituye el único medio en el cual no será necesario adjuntar el formato FR-CA-008, ya que el sistema recopila directamente la información requerida y la remite a los correos institucionales para su registro. Toda comunicación verbal deberá formalizarse posteriormente mediante el formato correspondiente para su adecuado registro y tratamiento.
- 5.5 El área de Calidad será responsable de recibir, registrar y validar la admisibilidad de la queja o apelación, verificando que el asunto corresponda a actividades bajo responsabilidad del organismo. En caso de requerirse información adicional, se solicitará al interesado. SOHISCERT AMÉRICA acusará recibo en un plazo máximo de tres (3) días hábiles y comunicará la admisibilidad en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles. La resolución se emitirá en un plazo máximo de veinte (20) días hábiles desde su admisión, pudiendo ampliarse hasta diez (10) días adicionales en casos técnicamente complejos, previa notificación.
- 5.6 Cuando durante una evaluación inicial se detecten incumplimientos que afecten la integridad orgánica del sistema, la decisión podrá ser la negación de la certificación conforme a la normativa orgánica aplicable, requisitos del esquema y PR-GO-002. En el caso de operadores previamente certificados, los incumplimientos que comprometan la integridad orgánica podrán dar lugar a propuesta de suspensión, suspensión inmediata, retiro o cancelación, según la gravedad del hallazgo y el historial del operador.
- 5.7 El operador deberá presentar en primera instancia su apelación ante SOHISCERT AMÉRICA. No podrán participar en la evaluación de la apelación las personas que hayan intervenido en la auditoría, inspección, revisión técnica, decisión de certificación, firma del certificado o consultoría relacionada con el expediente impugnado. El organismo mantiene la responsabilidad total de todas las decisiones adoptadas en cada etapa del proceso. El resultado podrá confirmar, modificar o revocar la decisión inicial y será notificado formalmente.

	PROCEDIMIENTO QUEJAS, APELACIONES Y COMENTARIOS	Código: PR-CA-005	Fecha: 03/6/2026
		Versión: 4	Página 4 de 5

- 5.8 Adicionalmente, el operador podrá solicitar mediación ante la Autoridad Nacional Competente (ANC), conforme a la normativa vigente. En caso de mediación exitosa, se formalizarán acuerdos y compromisos entre las partes, estableciendo plazos y condiciones de cumplimiento. En caso de mediación no exitosa, se mantendrá la decisión técnica adoptada por SOHISCERT AMÉRICA.
- 5.9 Cuando los incumplimientos sean de carácter crítico y comprometan gravemente la integridad orgánica —tales como uso de sustancias prohibidas, fraude documental, pérdida de trazabilidad o afectación directa a la confianza del consumidor— el organismo podrá aplicar las medidas más severas conforme a la normativa orgánica aplicable, requisitos del esquema y PR-GO-002, incluyendo la retiro o cancelación, según corresponda de la certificación y la inhabilitación del operador por un período que podrá extenderse hasta tres (3) años, conforme a la gravedad del caso y la normativa aplicable, sin perjuicio del derecho del operador de ejercer los recursos previstos por la legislación vigente dentro de los plazos legales establecidos.
- 5.10 Toda persona que intervenga en la investigación o resolución deberá demostrar la ausencia de conflicto de interés. No podrán participar quienes hayan prestado consultoría al operador en los últimos dos años o quienes hayan intervenido directamente en la decisión técnica objeto de apelación. Toda la información será tratada como confidencial, salvo requerimiento legal.
- 5.11 El cierre del proceso será notificado formalmente al reclamante, indicando la decisión adoptada y, cuando corresponda, las acciones implementadas. Los registros serán conservados en el sistema de gestión y estarán disponibles para efectos de auditoría interna, seguimiento por la Autoridad Nacional Competente o evaluaciones del organismo de acreditación.
- 5.12 El operador certificado deberá mantener un registro documentado de los reclamos recibidos relacionados con el cumplimiento de los requisitos de certificación, el cual podrá ser verificado por SOHISCERT AMÉRICA durante auditorías de seguimiento, recertificación o inspecciones extraordinarias.

6. REFERENCIAS

- Resolución SAE 061 – Criterios para Organismos de Certificación
- Instructivo de la Normativa general para promover y regular la producción orgánica – ecológica – biológica en el Ecuador
- NTE INEN-ISO/IEC 17065: 2013 - Evaluación de la conformidad – Requisitos para organismos que certifican productos, procesos y servicios
- PR-CA-006 Procedimiento Gestión Imparcialidad E Independencia
- PR-CA-008 Procedimiento Para El Control De Documentos Y Registros
- PR-GO-002 Procedimiento Para La Decisión, Terminación, Reducción, Suspensión, Retiro O Cancelación De La Certificación

7. REGISTROS

- FR-CA-008 Quejas Y Comentarios De Clientes

8. ANEXOS

No Aplica

	PROCEDIMIENTO QUEJAS, APELACIONES Y COMENTARIOS	Código: PR-CA-005	Fecha: 03/6/2026
		Versión: 4	Página 5 de 5

9. HISTORIAL DE REVISIONES

- Cualquier modificación a este procedimiento deberá ser documentada, revisada y aprobada por las autoridades correspondientes, conforme al PR-CA-008 Control de Documentos y Registros.

Fecha	Versión	Responsable	Motivo del cambio
31/10/2023	1	CONSULPROC	Creación de documento
1/12/2025	2	COORDINADOR SGC	Actualización integral del formato y procedimiento.
23/03/2026	3	COORDINADOR SGC	Actualización para alineación con requisitos de Agrocalidad, SAE y mejora de consistencia del Sistema de Gestión.
03/06/2026	4	COORDINADOR SGC	Actualización del procedimiento para corregir codificación documental, alinear la gestión de quejas y apelaciones con la NTE INEN-ISO/IEC 17065:2013 y PR-GO-002, sustituir términos no vigentes, fortalecer la independencia en el tratamiento de apelaciones y actualizar referencias conforme a la Lista Maestra vigente.