

QUEJAS Y APELACIONES

Tanto los operadores, como los consumidores, el público en general o cualquier otra parte interesada tiene derecho a presentar una queja o reclamo ante ECOCERT ARGENTINA relacionadas con su servicio.

Un operador puede, además apelar una decisión tomada por ECOCERT ARGENTINA referida a su certificación.

ECOCERT ARGENTINA se compromete, como primera medida, a acusar recibo de las quejas y apelaciones recibidas y a estudiarlas en los plazos previstos en los procedimientos internos.

A. Quejas

Toda persona puede formular una queja escrita dirigida a ECOCERT ARGENTINA. La queja puede hacer referencia a una validación documental, a otro cliente, al servicio de ECOCERT ARGENTINA, etc. ECOCERT ARGENTINA enviará sistemáticamente una respuesta a quien presenta la queja, en un plazo razonable.

El responsable de calidad registrará todas estas quejas, así como las medidas tomadas posteriormente. Además, se lleva a cabo regularmente un análisis, con el fin de responder de la mejor forma posible a las expectativas y mejorar nuestros servicios.

B. Apelaciones

Todo operador puede solicitar la revisión de una decisión de certificación o una sanción. Para ello deberá presentar a ECOCERT ARGENTINA, hasta 30 días después de comunicado la decisión de certificación o la sanción, una solicitud de apelación por escrito con la justificación del pedido.

Apelaciones en primera instancia o mediaciones

Para ser admitida una apelación, debe:

- hacerse por escrito (por correo postal o electrónico)
- ser recibida por ECOCERT ARGENTINA dentro de los 30 días siguientes a la fecha de recepción de la decisión.
- estar debidamente justificada: se deben suministrar elementos nuevos que no hayan estado previamente disponibles para ECOCERT ARGENTINA

Si la apelación es admisible, será estudiada por ECOCERT ARGENTINA por un comité constituido por responsables internos.

La participación en la reunión está limitada a los miembros del Comité y el operador cuya operación está en revisión. En caso de necesidad podrá citarse al inspector de la operación en cuestión quién participaría con voz, pero no voto al igual que el operador y otras personas que asistan al operador.

Nota: Extraído del documento TS01 PROCESO DE CERTIFICACIÓN DE ECOCERT ARGENTINA, apartado IV

