

POL TV 004

Política de Quejas y Apelaciones

Código	POL TV 004
Tipo de documento	Política
Versión	01
Fecha de emisión	24-03-2026
Próxima revisión	24-03-2027 (revisión anual)
Elaboró / Aprobó	ESG / CEO
Acceso	Público
Cláusulas ISO/IEC 17021-1:2015	4.7; 9.7; 9.8

1. Propósito

Garantizar que cualquier persona u organización pueda presentar una queja o una apelación a TECNOVERISA y que esta sea recibida, investigada y resuelta de forma imparcial, confidencial, gratuita y oportuna, y utilizada como fuente de mejora.

2. Alcance

Aplica a las quejas relacionadas con las actividades de TECNOVERISA (servicio, plazos, personal, auditores, facturación, uso de la marca, conducta ética) y con los clientes certificados (cumplimiento de su sistema certificado). Aplica también a las apelaciones contra decisiones de certificación. Pueden presentarlas clientes, solicitantes, usuarios de la certificación, autoridades y público en general.

3. Definiciones

Término	Significado
Queja	Expresión de insatisfacción, distinta de una apelación, presentada a TECNOVERISA en relación con sus actividades o con las de un cliente certificado, para la que se espera una respuesta.
Apelación	Solicitud de un solicitante o cliente para que TECNOVERISA reconsidere una decisión de certificación que le afecte, como denegar, mantener, ampliar, reducir, suspender o retirar la certificación.
Reclamante / apelante	Persona u organización que presenta la queja o la apelación.

4. Principios

- **Acceso público y gratuito.** El proceso se describe en el sitio web y no tiene costo para quien reclama.
- **Imparcialidad.** Las decisiones sobre quejas y apelaciones las toma, o las revisa y aprueba, personal **que no haya participado** en el asunto que las originó.
- **Confidencialidad.** La identidad del reclamante y el contenido del caso se protegen (POL TV 003).
- **No represalia.** Presentar una queja o apelación de buena fe no afecta la relación con TECNOVERISA ni el trato al cliente o solicitante.
- **Trazabilidad.** Cada caso se registra, documenta y conserva hasta su cierre.
- **Mejora.** Las causas de los casos fundados se corrigen y las tendencias se analizan en la revisión por la dirección y en el Comité de Imparcialidad.

5. Cómo presentar una queja o apelación

- A través del formulario o del correo electrónico institucional publicados en www.tecnoverisa.com.
- Por escrito, en el domicilio de TECNOVERISA: Calle 53 Este, PH Plaza Ejecutiva, Oficina 112, Obarrio, Ciudad de Panamá.
- Por teléfono: +507 3188198. La persona que reciba la queja la registrará y la remitirá al responsable del sistema (ESG).
- Verbalmente, ante el auditor durante una auditoría; el auditor la registrará y la derivará de inmediato.

La queja debe indicar, en lo posible, quién la presenta, qué ocurrió, cuándo y dónde, y la evidencia disponible. Se aceptan quejas anónimas, pero pueden limitar la investigación.

6. Tratamiento de las quejas

1. **Recepción y registro** en el Registro de Quejas (FOR TV 023).
2. **Confirmación de recepción** al reclamante dentro de **5 días hábiles**.
3. **Verificación de pertinencia:** se confirma si la queja se refiere a actividades de certificación de las que TECNOVERISA es responsable. Si afecta a un cliente certificado, se evalúa su efecto sobre la eficacia de su sistema certificado.
4. **Investigación** a cargo de personal sin conflicto de interés ni participación previa. Se recopilan y verifican las evidencias necesarias.
5. **Informes de avance:** en casos que exijan más tiempo, se informa al reclamante cada 15 días calendario.
6. **Resolución y comunicación formal** al reclamante dentro de **30 días hábiles** desde la recepción. Si el caso requiere más tiempo, se le notifica el motivo y la nueva fecha.
7. **Cierre y acción correctiva** cuando corresponda, con verificación de eficacia.

Cuando la queja se refiere a un cliente certificado, TECNOVERISA lo informa a ese cliente en un plazo razonable y, junto con el cliente y el reclamante, decide si el asunto debe hacerse público y en qué medida, siempre sin vulnerar la confidencialidad. Si el hecho compromete la validez del certificado, se activa el procedimiento de suspensión o retiro (PRO TV 028).

7. Tratamiento de las apelaciones

1. **Presentación** por escrito dentro de los **30 días calendario** siguientes a la notificación de la decisión, indicando la decisión apelada y sus fundamentos.
2. **Confirmación de recepción** dentro de **5 días hábiles** y registro en el Registro de Apelaciones (FOR TV 024).
3. **Designación** del Comité de Apelaciones o de un revisor independiente, integrado por personas que no intervinieron en la auditoría ni en la decisión original.
4. **Revisión completa** del expediente y, si es necesario, audiencia con el apelante.
5. **Resolución** (confirmar, modificar o revocar la decisión) en un máximo de **45 días hábiles** desde la recepción.
6. **Comunicación formal** del resultado y sus fundamentos al apelante. La decisión del Comité de Apelaciones agota la vía interna.

Mientras la apelación está en curso, la decisión impugnada mantiene sus efectos, salvo que el Comité de Apelaciones resuelva lo contrario. El apelante puede acudir a las instancias legales que correspondan.

8. Responsabilidades

Rol	Responsabilidad
Alta Dirección (CEO)	Asegurar los recursos y atender los casos que impliquen riesgo legal, reputacional o de imparcialidad.
ESG	Recibir y registrar los casos, confirmar recepción, coordinar la investigación, custodiar los registros y reportar indicadores.
Comité de Apelaciones	Resolver las apelaciones con independencia (DOC TV 007).
Comité de Imparcialidad	Revisar anualmente tendencias de quejas y apelaciones y su efecto sobre la imparcialidad.
Todo el personal	Derivar cualquier queja recibida al responsable del sistema dentro de las 24 horas siguientes.

9. Indicadores y mejora

- % de quejas confirmadas en 5 días hábiles (meta: 100 %).
- % de quejas resueltas en 30 días hábiles (meta: ≥ 90 %).
- % de apelaciones resueltas en 45 días hábiles (meta: ≥ 90 %).
- Número de casos fundados y de acciones correctivas derivadas.

10. Documentos relacionados

- PRO TV 031 Gestión de Quejas
- PRO TV 030 Gestión de Apelaciones

- PCS TV 009 Proceso de Gestión de Quejas y Apelaciones
- FOR TV 023 y FOR TV 024 Registros de Quejas y de Apelaciones
- POL TV 001 Política de Imparcialidad

Aprobación y control de cambios

Elaboró: ESG	Aprobó: CEO	Fecha de emisión: 24-03-2026

Versión	Fecha	Descripción del cambio	Elaboró	Aprobó
01	24-03-2026	Emisión inicial del documento.	ESG	CEO