SISTEMA DE GESTIÓN

PROCEDIMIENTO

QUEJAS Y APELACIONES

Código: C-P-03

Fecha: 2026-04-17

Revisión: 01

1. Objeto

Describir la sistemática para recibir, evaluar y tomar decisiones acerca de las quejas y apelaciones que se recepten en MARKADAGLOBAL S.A.S.

2. Alcance

Este procedimiento se aplica a todas las quejas y apelaciones que se reciben independientemente de la forma en la que ingresan, es decir, oral, telefónica o escrita y está disponible para cuando lo solicite cualquier parte interesada.

La diferencia entre una queja o apelación y apelación se menciona a continuación:

- **Apelación:** Solicitud de una persona u organización para que MARKADAGLOBAL S.A.S reconsidere la decisión que ha tomado en relación con el objeto de contratación.

- **Queja:** Expresión de insatisfacción, diferente de la apelación, presentada por una persona u organización a MARKADAGLOBAL S.A.S, relacionada con sus actividades, para la que se espera una respuesta.

MARKADAGLOBAL S.A.S. es responsable de las decisiones a todos los niveles del proceso de tratamiento de quejas y apelaciones. El Responsable de Calidad será el responsable de enviar cualquier información al cliente.

3. Referencias normativas

- **ISO/IEC 17065.** Evaluación de la Conformidad – Requisitos para Organismos que certifican Productos, Procesos y Servicios.
- **ISO/IEC 17000.** Evaluación de la conformidad — Vocabulario y principios generales
- **CR GA03.** Criterios Generales - Acreditación de Organismos de Certificación de Productos, Procesos y Servicios
- Reglamento general para empresas de producción, exportación y comercialización de flores.

4. Desarrollo

4.1. Recepción

Cualquier persona de MARKADAGLOBAL S.A.S puede recibir una queja o apelación de manera telefónica, escrita o personal, pero la persona que recepta entregará o enviará al Responsable de Calidad para la gestión respectiva**,** con el fin de que recopile y verifique toda la información necesaria para su validación.

El correo electrónico genérico para la emisión de una queja o apelación es: tecnico@mkdglobal.ec

El Responsable de Calidad se encargará, de realizar el acuse de recibo al emisor de la queja o apelación formal por cualquier medio escrito, generalmente por correo electrónico dentro del plazo de 5 días contados desde la fecha de su recepción y adicional, de brindar información sobre el progreso y el resultado del tratamiento de esta, como a su vez gestionar y redireccionar al personal encargado de acuerdo con el ámbito de aplicación:

- **Técnico**: Responsable Técnico
- **Administrativo o de Gestión**: Responsable de Calidad o Gerente General

Las quejas o apelaciones se registran en el formato *Gestión de Hallazgos*, el cual contiene como mínimo la siguiente información:

- Datos del cliente que realiza la queja o apelación
- Fecha

- Descripción de la queja o apelación
- Nombre de la persona que recepta la queja o apelación

MARKADAGLOBAL S.A.S puede recibir las quejas o apelaciones relacionadas a su gestión hasta 7 días calendario después de la prestación del servicio.

4.2. Identificación

Las quejas o apelaciones se identifican por el nombre y un número consecutivo de gestión de hallazgo conforme lo indicado en el procedimiento *Acciones Correctivas y Preventivas.*

4.3. Validación e Investigación

Una vez que se recepta una queja o apelación, se realiza una validación e investigación con la presencia del personal involucrado a fin de analizar si procede o no un tratamiento formal. Los resultados de la validación e investigación se indican en el formato *Gestión de Hallazgos*, indicando los nombres del personal interviniente.

Después de la validación e investigación de la queja o apelación, las opciones para tratarla son las siguientes:

Categorización	Descripción	Acciones por Tomar
Válida	Afecta a la calidad de los resultados generados en MARKADAGLOBALS.A.S.	Se procede conforme lo indicado en el apartado 4.4. y el procedimiento *Acciones Correctivas y Preventivas*
Válida	No afecta a la calidad de los resultados generados en MARKADAGLOBALS.A.S.	Siempre que sea posible, se notifica al cliente sobre las acciones a tomar por cualquier medio escrito, generalmente por correo electrónico.
No válida	No se atribuye a MARKADAGLOBALS.A.S. ni a sus áreas administrativas	Siempre que sea posible, se notifica al cliente por cualquier medio escrito, generalmente por correo electrónico, sobre los motivos por los cuales su queja o apelación no se tramitará de acuerdo con lo establecido en el Sistema de Gestión.

4.4. Acciones por tomar

Las acciones para tomar para el tratamiento de una queja o apelación deberán ser realizadas, revisadas y aprobadas por personal no involucrado en las actividades del área en la cual se originó la queja o apelación.

Con el fin de asegurar la ausencia de conflictos de interés, MARKADAGLOBAL S.A.S no utilizará personal que haya prestado servicios de consultoría a un cliente, ni a quienes hayan sido empleados de este, para revisar o aprobar la resolución de quejas o apelaciones relacionadas con dicho cliente durante un período de dos años posteriores a la finalización de la consultoría o del vínculo laboral.

Cuando una queja o apelación es válida y afecta a la calidad de los resultados, se procede conforme lo indicado en el *Procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas*. Entre las acciones que se toman se encuentran las siguientes:

a. Se revisan los registros disponibles y de ser necesario, se solicita el apoyo de un experto técnico para confirmar la información

b. Se repite la auditoría en el caso de ser necesario o el cliente lo solicite, siempre que sea posible y las condiciones lo permitan
c. Si la queja o apelación del cliente llega a través de una instancia legal, se repite la auditoría en presencia del cliente o de un representante, si el cliente así lo desea, siempre que sea posible y las condiciones lo permitan
d. Si el Responsable de Calidad considera necesario, realiza una auditoría (ver *Procedimiento Auditoría Interna*) a las partes del Sistema de Gestión que pudieron afectarse
e. Si la queja o apelación del cliente refiere a certificados de conformidad ya emitidos, las modificaciones a los mismos se realizan de acuerdo con lo contemplado en el *Procedimiento de Certificación Flor Ecuador.*

El tiempo de implementación de acciones es de máximo 90 días contados a partir de la fecha de recepción de la queja o apelación.

4.5. Notificación

Una vez verificada, investigada y tomadas las acciones correspondientes de acuerdo con la categorización de las quejas o apelaciones, siempre que sea posible, se notificará formalmente por escrito al cliente, generalmente por correo electrónico, sobre las acciones tomadas como parte del seguimiento de la queja o apelación, el resultado y la finalización del proceso tanto de la queja como de la apelación. En el caso que no sea posible, el Responsable de Calidad conservará las acciones realizadas como registros internos.

5. Registros

Ninguno

6. Anexos

Ninguno

7. Historial de Modificaciones

Revisión	Fecha	Descripción de la modificación
00	2025-02-28	Creación del documento
01	2026-04-17	Revisión general del documento. Inclusión del requisito establecido en el requisito 7.13.6 de la norma ISO/IEC 17065