

Kiwa Ecuador Cía. Ltda.

Procedimiento para el tratamiento de
quejas y apelaciones



**Trust
Quality
Progress**

1 Objetivo

Establecer el tratamiento para quejas y apelaciones ejecutado por Kiwa Ecuador Cía. Ltda., en adelante Kiwa Ecuador, que tenga lugar dentro del procedimiento de certificación respecto de los esquemas operados como oficina acreditada y/o registrada local o internacionalmente.

2 Definiciones

2.1 Apelación

Solicitud de una persona u organización que proporciona, o que es, el objeto de evaluación de la conformidad a un organismo de evaluación de la conformidad o un organismo de acreditación, para que ese organismo reconsidere la decisión que ha tomado en relación con dicho objeto.

2.2 Cliente

Organización o persona responsable ante un organismo de certificación para asegurar que se cumplen los requisitos de certificación incluyendo los requisitos de producto.

2.3 Decisión

Conclusión basada en los resultados de la revisión, de que se ha demostrado o no el cumplimiento de los requisitos especificados.

2.4 Queja

Expresión de insatisfacción, diferente de la apelación, presentada por una persona u organización a un organismo de evaluación de la conformidad o a un organismo de acreditación, relacionada con las actividades de dicho organismo, para la que se espera una respuesta.

3 Gestión de quejas o apelaciones

3.1 Los clientes a través de su representante legal pueden oponerse a las decisiones tomadas por Kiwa Ecuador si no están de acuerdo con el contenido de una decisión o la forma en que se tomó.

3.2 Los clientes a través de su representante legal también pueden expresar su insatisfacción respecto a un servicio con acuerdo contractual dentro del marco de la certificación que fue prestado por Kiwa Ecuador.

3.3 Los clientes deben presentar sus quejas y apelaciones a Kiwa Ecuador a través del formulario local disponible para el caso en nuestra página web. La recepción de oficios o documentos similares por parte de nuestro personal no implica que una queja o apelación haya sido presentada. El desconocimiento por parte del cliente no lo exime de cumplimiento.

3.4 La expresión de una queja no está delimitada por algún plazo.

3.5 El proceso de manejo de quejas y apelaciones es coordinado por el QMS Officer / Encargado(a) de Calidad, quien se asegura de que se sigan los siguientes pasos:

3.5.1 Validación: inmediatamente después de recibir una queja o apelación, Kiwa Ecuador debe confirmar si la queja o la apelación se relaciona con las actividades de certificación de las cuales es responsable y, si es así, debe tratarlas.

3.5.2 Acuse de recibo Kiwa Ecuador debe realizar el acuse de recibido.

3.5.3 Recopilación de información: Kiwa Ecuador debe ser responsable de reunir y verificar toda la información necesaria (en la medida de lo posible) para alcanzar una decisión sobre la queja o la apelación.

3.5.4 Asignación: Kiwa Ecuador asignará persona(s) que tomará(n) la decisión para resolver la queja o apelación. El QMS Officer / Encargado(a) de Calidad determinará qué personas serán nombradas. Kiwa Ecuador será en todo momento responsable de la decisión tomada, independientemente de las personas que la tomen.

3.5.5 Investigación: investigar con el fin de determinar la causa. Kiwa Ecuador puede, pero no está obligado a organizar una reunión e invitar al cliente a explicar y defender su punto de vista.

3.5.6 Decisión: Kiwa Ecuador debe tomar una decisión sobre el curso de acción apropiado para resolver la apelación.

3.5.7 La decisión que resuelve la queja o la apelación se debe tomar, revisar y aprobar por personas que no estén involucradas en las actividades de certificación relacionadas con la queja o la apelación.

3.5.8 Notificación: informar al cliente sobre el resultado y la finalización del proceso de queja o apelación y/o cuando sea relevante.

3.5.9 Mejora: Si procede, determinar las correcciones y acciones correctivas y/o preventivas. Al determinar las acciones correctivas, Kiwa Ecuador tendrá en cuenta los resultados de quejas y apelaciones anteriores similares.

3.5.10 Registro Documentar y almacenar toda la información relevante relacionada con quejas y apelaciones, incluido el resultado de la investigación y el resultado del proceso de manejo.

3.5.11 Monitorear: dar seguimiento a la ejecución de las correcciones y acciones correctivas que se identificaron en el proceso.

4 Imparcialidad y confidencialidad

Kiwa Ecuador salvaguardará la imparcialidad y confidencialidad en el proceso de manejo de quejas y apelaciones respetando los siguientes principios.

- 4.1 Las personas involucradas en el proceso de manejo de la apelación son diferentes de las que llevaron a cabo las evaluaciones y / o tomaron las decisiones de certificación.
- 4.2 La decisión que resuelve las quejas o la apelación es tomada por, o revisada y aprobada por, persona (s) no involucrada en las actividades de evaluación relacionadas con la queja o apelación.
- 4.3 Las personas que participaron en el proceso de tramitación de una queja o un recurso no han llevado a cabo consultas ni han sido empleadas por el recurrente en los dos años anteriores al recurso.
- 4.4 Toda la información relacionada con una apelación o queja será tratada confidencialmente.

5 Respuesta a quejas y apelaciones

La resolución eficaz de las quejas y las apelaciones es un medio de protección importante para Kiwa Ecuador, sus clientes y otros usuarios de la evaluación de la conformidad contra errores, omisiones o comportamiento irracional. La confianza en las actividades de evaluación de la conformidad está salvaguardada cuando las quejas y las apelaciones se procesan de manera correcta.