

**Kiwa Ecuador Cía. Ltda.**

Procedimiento para el tratamiento de  
quejas y apelaciones



**Trust  
Quality  
Progress**

# Procedimiento para el tratamiento de quejas y apelaciones

Kiwa Ecuador Cía. Ltda.

## 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.