

## 1. Objetivo

El presente documento es una guía que define el procedimiento para el tratamiento de quejas y apelaciones.

## 2. Alcance

Aplica para todas las quejas o apelaciones presentadas por los usuarios que podrán ser de manera oral, o por escrito.

El procedimiento será de conocimiento de todo el personal que trabaja en KIWA CYD S.A.

**Las Quejas y Apelaciones:** Serán presentadas principalmente por los operadores certificados, TC y los que se encuentren en proceso de certificación, así como por terceros.

## 3. Glosario:

**Queja:** Reclamación realizada por el reclamante a causa de desacuerdo por el servicio realizado por KIWA CYD S.A. o por algún actor en contra de algún cliente.

**Apelación:** Medio de impugnación interpuesta por el apelante a causa de no aceptar la decisión de certificación proporcionada por KIWA CYD S.A.

## 4. Procedimiento

Tanto las quejas como las apelaciones deberán seguir lo siguientes pasos: recepción y registro de la queja, análisis de la queja o apelación, investigación de la queja o apelación y toma de decisión sobre la queja o apelación.

### 4.1. Procedimiento de atención a las quejas

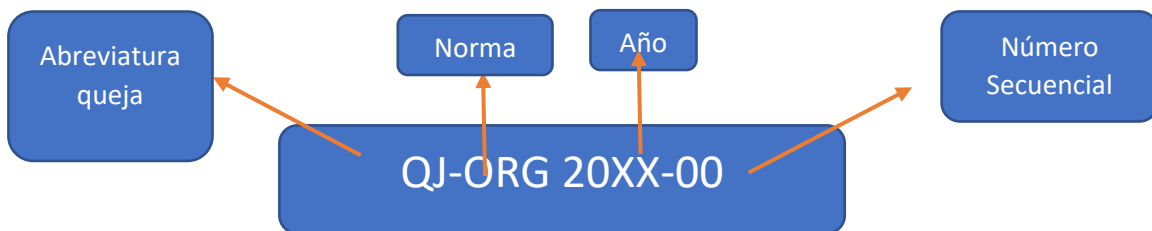
- a) Las quejas se pueden recibir de manera oral o por escrito.
- b) Las quejas serán atendidas en el idioma oficial de cada uno de los países en los que KIWA CYD S.A. desarrolla sus actividades
- c) Además, KIWA CYD S.A dispone de un **Formulario de Quejas y Apelaciones (MC-QA-F01) en el caso de que el remitente decida usarlo**. En el caso de las quejas, se registrarán en un archivo codificado por año en el documento **Registro de Quejas y Apelaciones (MC – QA-F04)**. Para Rainforest Alliance se protegerá la identidad de remitente a menos que el reclamante autorice al KIWA CYD S.A. o Rainforest Alliance a compartir la información o el remitente comparta información públicamente.

La información de propiedad comercial o intelectual sobre la operación auditada no se divulgará en ningún documento público sobre la queja sin el consentimiento por escrito del titular del certificado.

- d) El Responsable de Calidad o su delegado evaluarán si la queja es válida o no (si se relaciona con las actividades de certificación) y se procederá a tramitar.
- e) Se debe confirmar la recepción de la apelación y consultas, preferiblemente de forma escrita en un plazo no mayor a 10 días hábiles al remitente y se le proporcionara información sobre los próximos pasos en el proceso y cuándo pueden esperar un resultado, se le mantendrá informado sobre los hallazgos más importantes y proporcionarles un resumen del resultado del proceso cuando haya una decisión o resultado final.
- f) El Responsable de Calidad delegará a un técnico que será el Responsable de revisar la queja tomando en consideración que este no haya sido partícipe del proceso de auditoría, evaluación, o certificación del cliente, durante los dos últimos años. Se deberá considerar que el técnico Responsable deberá cumplir con los requisitos técnicos y de imparcialidad requeridos para le resolución de la queja.
- g) Se reunirá y verificará la información disponible (en medida de lo posible) para la resolución de la queja en el caso de requerir información adicional será solicitada.
- h) El técnico realizara la evaluación de la queja, así como de la información proporcionada para alcanzar una decisión sobre la misma.
- i) Todas las quejas serán contestadas en un periodo no mayor a 30 días hábiles, la contestación será direccionadas al remitente.
- j) En el caso de Rainforest si el envío no incluye información de contacto para responder, entonces se completará el proceso y se registrará la información en la Plataforma Rainforest Alliance. Se dispondrá de 30 días calendario para resolver una queja (incluida la toma de una decisión de certificación en caso de que se realice una auditoría de investigación). Si se necesita tiempo adicional para resolver la queja se informará oportunamente a Rainforest Alliance.
- k) El Responsable de Calidad será el responsable del registro de la queja desde la presentación hasta la solución o resultado final además de registrar las acciones tomadas para investigar y resolver la queja en un registro digital. Las acciones registradas incluirán la fecha en que se recibe la queja, el nombre y la información de contacto del demandante, la naturaleza de la queja, la evidencia, el nombre del titular del certificado involucrado, cualquier acción tomada para investigar la queja, los resultados de las investigaciones y la decisión tomada sobre la queja.

- l) Se realizará el seguimiento de las quejas específicas según lo solicitado por la autoridad nacional competente o los dueños de los esquemas.

**4.1.1 Codificación Queja:** Las quejas recibidas se codificarán de la siguiente manera para mantener la confidencialidad del operador.



**Nota:** Cada año se reinicia el número secuencial, por norma.

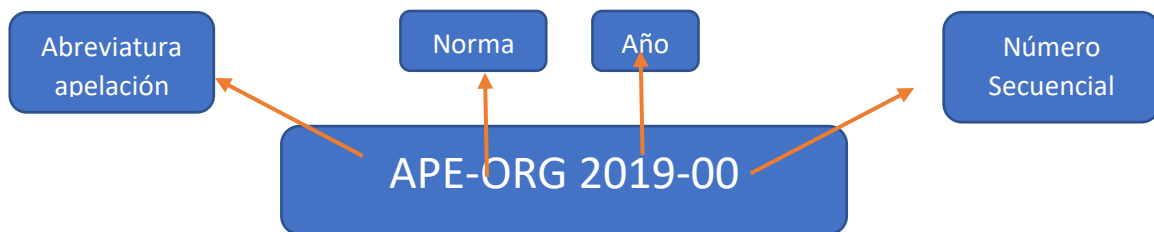
**ORG:** Orgánicos

**RA:** Rainforest Alliance

#### 4.2 Procedimiento de Apelaciones

- a) El Responsable de Calidad o su delegado evaluarán si la apelación es válida o no (si se relaciona con las actividades de certificación) y se procederá a tramitar.
- b) Para la resolución de las apelaciones el Responsable de Calidad designará un Certificador y para resolver NC mayores o catalogadas como NC causa de cancelación o no certificación inmediata, se conformará un Comité de Apelaciones que estará compuesto por al menos dos Certificadores que no participaron en el proceso de auditoría o toma de decisión relacionada con la certificación durante los dos últimos años, que no tengan ningún conflicto de intereses relacionado con el titular del certificado.
- c) Se deberá resolver y comunicar los resultados de cualquier apelación al TC y para Rainforest Alliance, dentro de los 30 días hábiles, el procedimiento se encuentra descrito en el **Manual de Funcionamiento del Comité de Apelaciones (MC-QA-D01)**.
- d) El Responsable de Calidad será el responsable del registro de la apelación desde la presentación de esta hasta la solución o resultado final además de registrar las acciones tomadas para investigar y resolver la apelación en un registro digital. Se registrarán las apelaciones en el **Registro de Quejas y Apelaciones (MC – QA-F04)** y el Certificador o Comité de Apelaciones redactará su resolución en un **Acta de Reunión de Comité de Apelaciones (MC – QA -F03)**.

**4.2.1 Codificación de la Apelación:** Las apelaciones recibidas se codificarán de la siguiente manera para mantener la confidencialidad del operador.



**Nota:** Cada año se reinicia el número secuencial, por norma.

**ORG:** Orgánicos

**RA:** Rainforest Alliance

#### 4.2.2 Última instancia

En el caso que las operaciones auditadas no estén satisfechas con los resultados del proceso de apelación el operador podrá presentar su apelación al Organismo de Acreditación, a la Autoridad Nacional Competente o a los dueños del esquema para lo cual deberá seguir los procedimientos establecidos para cada uno de los organismos.

#### 5. Procedimiento Agraviado (aplicable a Rainforest Alliance)

Cualquier queja relacionada con Rainforest Alliance se manejará de acuerdo con el Procedimiento de Quejas de Rainforest Alliance, disponible en el [Sitio web de Rainforest Alliance](#).

El cliente tiene derecho a apelar una decisión tomada por Rainforest Alliance o de KIWA CYD S.A. En el caso de que se trate de una decisión tomada por KIWA CYD S.A., el cliente primero deberá presentar un reclamo a través del procedimiento de reclamo de KIWA CYD S.A. Si eso no resuelve la queja, del cliente debe presentar una queja a través del Procedimiento de Quejas de Rainforest Alliance. El cliente acuerda que solo recurrirá a recursos legales como una demanda, orden judicial, solicitud de alivio declarativo u otro reclamo o acción legal contra Rainforest Alliance después de que haya agotado completamente sus recursos administrativos de acuerdo con el proceso de reclamo o apelación de KIWA CYD S.A. y el Procedimiento de Quejas de Rainforest Alliance.

Los clientes reconocen y aceptan que su participación en el programa de certificación es voluntaria. Por esa razón, cada cliente acuerda que utilizará el Procedimiento de Quejas de Rainforest Alliance para impugnar cualquier

decisión con respecto a su certificado o abordar cualquier desacuerdo que el cliente pueda tener con KIWA CYD S.A. o con Rainforest Alliance, en el caso de que una queja no se resolviera a través del Procedimiento de queja de KIWA CYD S.A. En el caso de que un cliente intente socavar el Procedimiento de Quejas de Rainforest Alliance a través de un litigio, el cliente acepta que la decisión de KIWA CYD S.A. o Rainforest Alliance con respecto al certificado (i) permanecerá en vigor hasta la resolución final del Procedimiento de Quejas o (ii) será tomado a discreción de Rainforest Alliance en cualquier momento durante el Procedimiento de queja o durante dicho litigio a discreción de Rainforest Alliance.

La información comercial o de propiedad intelectual sobre la operación auditada no se divulgará en ningún documento público sobre la queja sin el consentimiento por escrito del titular del certificado.

<b>Elaborado por:</b>	CI	<b>Revisado:</b>	EA	<b>Aprobado por:</b>	CI	<b>Válido desde:</b>
Fecha:	18-MAY-24	Fecha:	19MAY-24	Fecha:	19-MAY-24	20-MAY-24

### Control de Cambios

Fecha anterior	Cambios o Modificaciones	Fecha del Cambio	Auditor
2-ene-19	Inclusión requisitos RA	24-sep-20	PB
24-sep-20	Inclusión requisitos RA	9-NOV-20	PB
9-NOV-20	Cambio de razón social y logotipo	16-ABR-24	CI
16-ABR-24	Se reemplaza la forma de remitir las quejas,	18-MAY-24	CI

	<p>se acepta las quejas anónimas y por medio de cualquier canal de comunicación.</p> <p>Se incluye el documento para el registro de quejas MC QA F04.</p> <p>Se incluye que para NC mayores o de categorización muy grave se deberá conformar un Comité de Apelaciones.</p> <p>Se incluye el registro de apelaciones mediante las actas del Comité.</p> <p>Se aclara que el procedimiento agraviado es aplicable a RA.</p> <p>Se incluye la codificación de apelaciones.</p>		
--	--	--	--