

	PROCEDIMIENTO		C.04-P-65-PE	
			Versión	01
	QUEJAS Y APELACIONES		Pagina	1 de 3

1 Objetivo

Establecer el mecanismo para recibir, evaluar y tomar decisiones acerca de las quejas y las apelaciones recibidas de los clientes de certificación orgánica, en el marco del sistema de gestión de KIWA en base a los requisitos de ISO/IEC 17065, documentando las acciones que se han emprendido para resolverlas.

2 Definiciones

2.1 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.

2.2 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.

Nota: Aplica a una decisión de certificación tomada por Kiwa.

3 Responsabilidades

La Gerencia país es responsable de asignar los recursos necesarios para gestionar las quejas y apelaciones presentadas por los clientes y partes interesadas.

El Encargado de calidad o la persona que se designe, es el responsable del correcto registro y tratamiento de todas las quejas y apelaciones presentadas por los clientes y partes interesadas, así como de su seguimiento y respuesta oportuna, dentro de los plazos previstos.

Los jefes/encargados de área son responsables de proveer al Encargado de calidad o a la persona que se designe, toda la información necesaria para la investigación de las quejas y apelaciones.

4 Ámbito de aplicación

Este procedimiento aplica al tratamiento de quejas y apelaciones registradas en el marco del Sistema de Gestión de KIWA Perú S.A.C. basado en ISO/IEC 17065, para las actividades de certificación orgánica.

5 Implementación

5.1 Cuando un cliente o parte interesada presente una queja o apelación a través de cualquier medio de comunicación escrito o verbal, el representante de KIWA con el que el interesado se contacte deberá indicarle que en la página web de la empresa, <https://www.kiwa.com/lat/es/> está publicado el mecanismo para la atención de quejas y apelaciones y el formulario (**C.04-F-01-65-PE**) donde debe registrarla e ingresarla de manera formal.

5.2 El Encargado de calidad es el responsable de ingresar las quejas y apelaciones en el sistema de gestión, comunicarse con el cliente inmediatamente después de recibida para confirmar si esta se relaciona con las actividades de certificación, definir si proceden como tales o no y coordinar su tratamiento hasta la resolución.

Elaborado: Encargado de calidad Fecha: 08/03/2022	Revisado: Coordinador de operaciones Fecha: 08/03/2022	Aprobado: Gerente país Fecha: 10/03/2022	Válido a partir de: 11/03/2022
--	---	---	-----------------------------------

 KIWA PERÚ S.A.C	PROCEDIMIENTO		C.04-P-65-PE	
			Versión	01
	QUEJAS Y APELACIONES		Pagina	2 de 3

- 5.3 Luego de evaluar la queja o apelación para asegurarse de que está vinculada a una actividad de evaluación de la que KIWA es responsable, el Encargado de calidad define si esta procede y en caso afirmativo, debe realizar acuse de recibo al remitente e informarle los plazos de respuesta. De igual forma, si la queja o apelación no procede, debe responder al remitente e informar los motivos por los que no se considera procedente.
- 5.4 El Encargado de calidad identifica el (las) área(s) involucrada(s) en el servicio que dio origen a la queja o apelación y en la medida de lo posible reúne y verifica toda la información necesaria para tomar una decisión sobre la misma. Luego convoca un equipo de trabajo conformado por los responsables del área operativa, responsable de esquema y responsable del área comercial, para que evalúe y revise la evidencia recopilada e investigue la denuncia con la finalidad de determinar la causa y tomar una decisión sobre la queja o apelación. El análisis de causas y las acciones correctivas pertinentes son determinados por el área involucrada, con la orientación del equipo de trabajo.
- 5.5 El equipo de trabajo que tomará la decisión que resuelve la queja o apelación, no debe estar involucrado en las actividades de certificación que dieron origen a la queja o apelación y así evitar cualquier conflicto de intereses.
- 5.6 KIWA asegura que el personal que haya proporcionado consultoría a un cliente, o haya sido empleado de un cliente, no participará en la revisión y aprobación de la resolución de una queja o una apelación para ese cliente durante los dos años siguientes a la terminación de la consultoría o el empleo. Esto queda evidenciado en la firma de la Declaración de objetividad ([D-ES_04-032_DOI](#)).
- 5.7 Siempre que sea posible, KIWA proporcionará al reclamante una notificación formal sobre el resultado y la finalización del proceso de reclamación.
- 5.8 KIWA proporcionará al apelante una notificación formal del resultado y la finalización del proceso de apelación.
- 5.9 Posteriormente, KIWA emprenderá todas las acciones necesarias identificadas por el grupo de trabajo, para resolver la queja o la apelación.
- 5.10 El Encargado de calidad es el responsable de documentar y almacenar toda la información relevante relacionada con la queja o apelación y hacer seguimiento a la ejecución de las acciones correctivas que fueron identificadas en el proceso.
- 5.11 En los casos en los que el Encargado de calidad, pudiera resultar involucrado con el servicio que dio origen a la queja o apelación; el Gerente país designará a otra persona como responsable de su registro y tratamiento.
- 5.12 El resultado del proceso de tramitación de la apelación es vinculante para KIWA. El evaluador, el gerente y cualquier otro personal involucrado deben aceptar la decisión tomada. Si el cliente no acepta este resultado, el acuerdo de certificación y/o sus anexos definen acciones legales adicionales. En tales casos, el Gerente de país maneja el caso. El Gerente de país puede delegar esta función en a otra gerencia pertinente.

6 Documentos relacionados

- ISO 17000:2020 “Evaluación de la conformidad — Vocabulario y principios generales”.

7 Registros

Elaborado: Encargado de calidad Fecha: 08/03/2022	Revisado: Coordinador de operaciones Fecha: 08/03/2022	Aprobado: Gerente país Fecha: 10/03/2022	Válido a partir de: 11/03/2022
--	---	---	-----------------------------------

 KIWA PERÚ S.A.C	PROCEDIMIENTO		C.04-P-65-PE	
			Versión	01
	QUEJAS Y APELACIONES		Pagina	3 de 3

- C.04-F-01-65-PE-Formulario de quejas o apelaciones.
- D-ES_04-032_DOI-Declaración de Objetividad

8 Historial de cambios

Fecha	Modificación
08/03/2022	Se menciona comunicación con el cliente en el punto 5.2 Se cambia documento D.01-F-01-65-PE-Declaración de objetividad por D-ES_04-032_DOI-Declaración de Objetividad (5.6)

9 Anexos

No aplica

Elaborado: Encargado de calidad Fecha: 08/03/2022	Revisado: Coordinador de operaciones Fecha: 08/03/2022	Aprobado: Gerente país Fecha: 10/03/2022	Válido a partir de: 11/03/2022
--	---	---	-----------------------------------