

1. Objetivo

El manejo de quejas y apelaciones de KIWA, garantiza que todas las quejas y apelaciones que puedan surgir por parte de los clientes sean atendidas de forma oportuna y justa.

2. Ámbito de aplicación

Este procedimiento aplica para las quejas y apelaciones que puedan surgir del servicio de certificación que realiza KIWA.

3. Implementación:

La Gerencia y las Áreas Técnica, Operaciones y Comercial de KIWA, son los responsables de recibir, evaluar las causas de la queja o apelación y proponer la implementación de acciones correctivas en un plazo no mayor a quince (15) días calendario a partir de la presentación de la queja o apelación e informar sobre el resultado del tratamiento al interesado.

4. Responsabilidades:

4.1 En los casos en que corresponda el área técnica es responsable de recibir, y delegar el tratamiento de las quejas y apelaciones que se presenten. Los empleados designados se encargarán de estudiar la queja o apelación y si es el caso de responder formalmente a los clientes en los tiempos establecidos. En asuntos que lo requieran el encargado de calidad comunicará al Comité de Partes Interesadas la necesidad de convocarlo para que éste evalúe y recomiende sobre el tratamiento de la queja o apelación respectiva.

4.2 Contenido y actualización del documento: Gerencia y área de Técnica de KIWA

5. Implementación:

5.1 Definiciones

5.1.1. Queja(s): Expresión escrita de inconformidad por parte de los clientes de KIWA respecto a los siguientes aspectos:

1. Manera de trabajar y comportamiento del personal de KIWA o de los contratistas
2. tiempos de respuesta en el proceso de certificación.

5.1.2. Apelación(es): Expresión escrita de inconformidad por parte de los clientes de KIWA respecto a decisiones de certificación (negación, reducción, suspensión, o retiro de la certificación, no conformidades impuestas, las cuales tienen relación con las no conformidades impuestas por el revisor o el certificador en el informe de evaluación y certificación).

5.2 Política para resolver Quejas y Apelaciones

Cualquier cliente de KIWA podrá realizar quejas y apelaciones contra el sistema de certificación de KIWA. El procedimiento para recibir, evaluar y tomar decisiones respecto a las quejas y apelaciones, así como el seguimiento y las acciones que se implementan para resolverlas están descritas en el numeral 5.3 del presente documento.

5.3 Procedimiento para tratar quejas y apelaciones:

La(s) persona (s) que reciba(n), trate(n) y/o resuelvan la queja o apelación no deben tener relación alguna con la misma. Esto quiere decir que no participaron en el proceso de prestación del servicio (venta, inspección, revisión, certificación y mantenimiento) y adicionalmente no tienen conflicto de intereses con el reclamante o apelante (no ha(n) proporcionada consultoría o ha(n) sido empleado(s) del cliente, durante al menos dos años antes a la resolución de la queja o apelación).

A continuación, se describe paso por paso el proceso de manejo de quejas y apelaciones de KIWA:

1. Las solicitudes de las partes interesadas pueden presentarse por los siguientes canales de comunicación:

- Formalmente utilizando el formato C.04.01_F-65_CO Formulario de quejas-apelaciones y enviándola al correo transparencia.cqr@kiwa.com, el formato se encuentra cargado en el siguiente link de la página web: <https://www.kiwa.com/co/es-co/acerca-de-kiwa/acreditaciones-y-notificaciones/acreditaciones-y-notificaciones-bcs/>
- Por medio de llamadas telefónicas y/o correos electrónicos a cualquier persona con funciones dentro del proceso de certificación de KIWA, en estos casos se utilizará el formato C.04.02_F-65_CO Registro de quejas y apelaciones interno, esto con el objetivo de documentar el registro de este tipo de solicitudes, los responsables deben registrar la solicitud del cliente y proceder a enviar al área de calidad.

2. El área de calidad, determinará quien será la persona responsable del tratamiento de la queja y/o apelación y esta persona será responsable de notificar al cliente el acuse de recibido de la queja y/o apelación, en un periodo máximo de 8 días hábiles, contados a partir de la recepción de la queja/apelación (este acuse es dado por correo electrónico).

3. La persona responsable del tratamiento de la solicitud debe realizar el respectivo análisis y determinar la clasificación de la solicitud, en queja y/o apelación.

4. La persona responsable debe determinar si la queja y/o apelación, hace parte de las actividades de certificación de KIWA y debe considerar si la queja y/o apelación es aceptada para el respectivo tratamiento. En el caso, que la queja/apelación sea aceptada o declinada el responsable debe darle la respuesta formal, con la respectiva justificación al solicitante.

5. En caso de ser aceptada KIWA debe encargarse de reunir y verificar la información necesaria de la queja o apelación (información dada por parte del reclamante o apelante, personas involucradas en el proceso de certificación, entre otras fuentes).

6. KIWA debe evaluar las causas de la queja o apelación y tomar acciones para solucionarla(s), de manera que esta(s) no se vuelva(n) a repetir. El plazo máximo determinado para tratar las quejas o apelaciones es de 15 días hábiles. En caso de requerirse más tiempo por la complejidad del caso KIWA se lo comunicara al solicitante.

8. KIWA debe realizar una notificación formal al solicitante sobre el resultado y finalización del proceso, el cual las acciones posteriores para la resolución de la queja y/o apelación (esto será enviado mediante, el formato C.04.01_F-65_CO Formulario de quejas-apelaciones o las

C.04.02_P-ALL_CO	Procedimiento manejo de quejas y apelaciones de KIWA	
------------------	--	---

conclusiones de las actividades ejecutadas y/o propuestas para la resolución de la queja y apelación por medio de correo electrónico).

9. Específicamente para RSPO/FSF, cuando el cliente no se encuentre satisfecho con las acciones correctivas tomadas por KIWA para el tratamiento de su queja o apelación, él puede dirigir su queja o apelación directamente a RSPO/FSF siguiendo lo dispuesto en los sistemas de certificación de SCC y/o reglamento FSF.

5.4 Quejas y sugerencias respecto a los productos/servicios de los operadores certificados.

Todos los clientes activos en los diferentes programas de certificación de KIWA., deben disponer de un sistema para tratamiento de quejas, reclamos y sugerencias que se presenten sobre los productos o servicios certificados.

Los inspectores/auditores deberán verificar su aplicación en el momento de la inspección/auditoría.

5.5 Especifico para RSPO.

KIWA deberá notificar a ASI dentro de los siete (7) días posteriores a una queja recibida de cualquier parte interesada de la RSPO con respecto a la competencia de su auditor o con respecto al resultado o la implementación de una evaluación de certificación que realizó. KIWA buscará la resolución de las quejas dentro de los 60 días. Si KIWA no resuelve una queja dentro de ese plazo, deberá informar a ASI de inmediato. Además, KIWA informará al denunciante sobre el Procedimiento de quejas de ASI, que está disponible en el sitio web de ASI.

Si la queja se refiere a las condiciones de membresía de la RSPO, KIWA informará a la Secretaría de la RSPO si no se logró una resolución dentro de los 60 días.

KIWA no hará pública ninguna declaración de verificación o aclaración con respecto al resultado de la investigación sobre la queja de su cliente certificado.