

1. ALCANCE

KIWA pone a disposición de los clientes y demás partes interesadas el mecanismo establecido para la recepción, análisis y resolución de quejas, apelaciones y reclamos, garantizando un tratamiento transparente, oportuno, imparcial y confidencial, y promoviendo la mejora continua en la prestación de los servicios de certificación.

2. DEFINICIONES

- **QUEJA:** expresión de insatisfacción hecha a una organización relativa a su producto o servicio, o al propio proceso de tratamiento de quejas, donde explícita o implícitamente se espera una respuesta o resolución.
- **CLIENTE:** Persona u organización que podría recibir o que recibe un producto o un servicio destinado a esa persona u organización o requerido por ella. Fuente; ISO 9000:2015.
- **PARTE INTERESADA.** Persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividad. Fuente ISO 9000:2015.
- **APELACIÓN:** Inconformidad escrita de un cliente frente a decisiones de certificación (negación, reducción, suspensión o retiro) o frente a no conformidades señaladas en el informe de evaluación y certificación.
- **RECLAMO:** Solicitud formal presentada por un cliente o parte interesada para que la organización revise y resuelva una inconformidad específica frente al incumplimiento de un requisito, compromiso o acuerdo previamente establecido.

3. PROCEDIMIENTO

KIWA recibe, analiza y resuelve las quejas, apelaciones y reclamos presentados por clientes y partes interesadas bajo principios de **imparcialidad, objetividad, independencia y confidencialidad**, asegurando que el personal involucrado no haya participado en el asunto objeto de análisis.

Las solicitudes son atendidas en un plazo máximo de **15 días hábiles** contados a partir de su recepción. Para esquemas específicos que cuenten con directrices particulares, los plazos de atención se ajustarán a lo establecido por dichos esquemas.

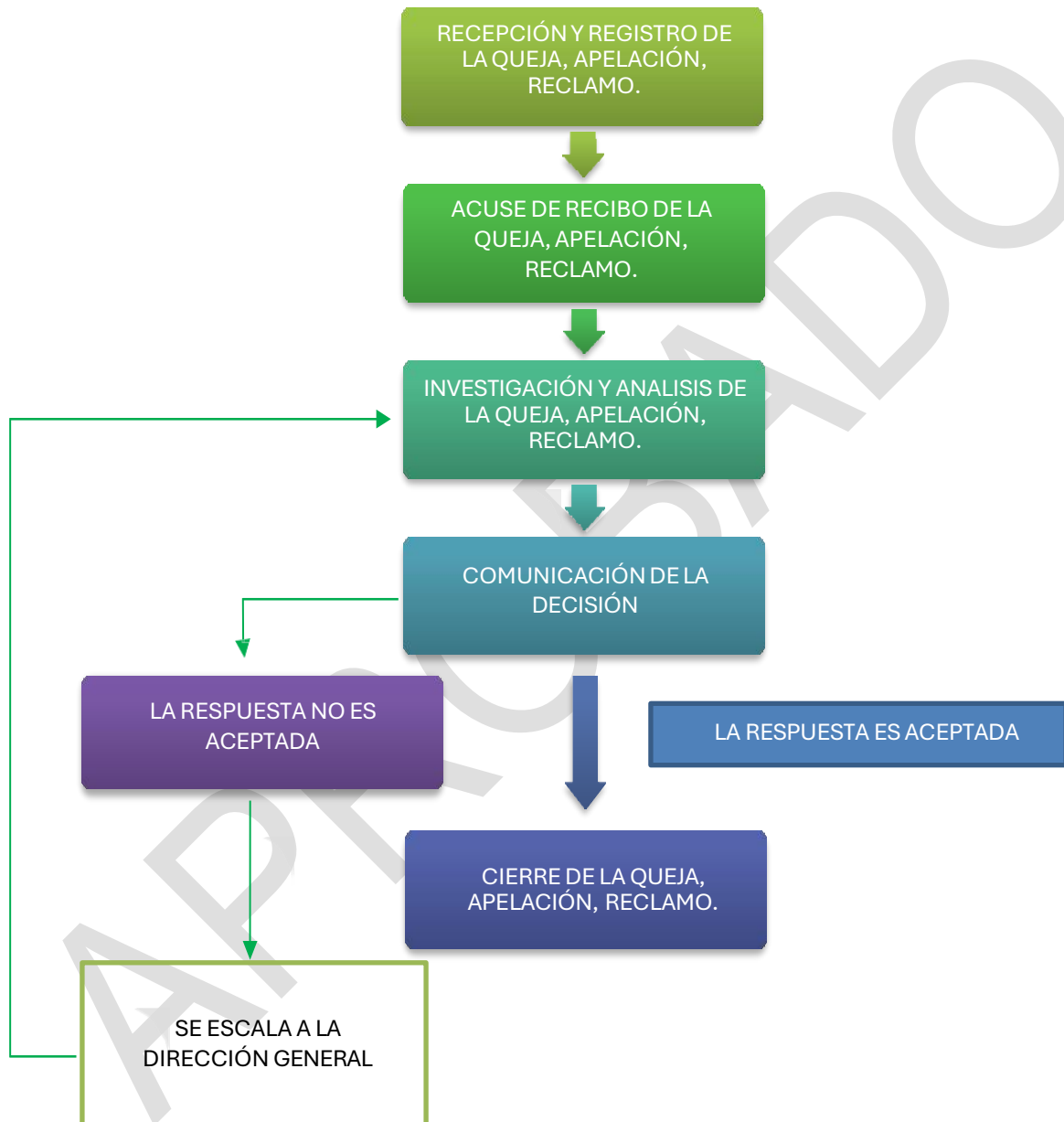
El cliente tiene derecho a presentar apelaciones frente a no conformidades o decisiones de certificación dentro de los **5 días calendario** posteriores a su notificación.

Las quejas, apelaciones y reclamos pueden ser presentados a través del formulario disponible en la página web <https://www.kiwa.com/co/es-co/> en la sección de “acreditaciones y notificaciones Kiwa” o mediante el correo electrónico **transparencia.CQR@kiwa.com**.

KIWA mantiene informado al interesado sobre el estado, análisis y resolución de su solicitud. La información específica de cada proceso es tratada con estricta confidencialidad y solo será comunicada a terceros con autorización expresa del interesado o cuando su divulgación sea requerida por autoridades competentes, propietarios de esquemas de certificación y/o entes de acreditación.

Asimismo, KIWA garantiza que no se presentarán acciones discriminatorias contra quienes interpongan quejas, apelaciones o reclamos. Los resultados de estos procesos son analizados por la alta dirección y utilizados para la identificación de riesgos, oportunidades y acciones de mejora, orientadas al fortalecimiento de la eficacia y eficiencia en la prestación del servicio.

FLUJO DEL PROCESO



Resumen del C.04.02_P-ALL_CO_ES_Procedimiento de Manejo de Quejas, Apelaciones y Reclamos