

## 1. Objetivo

El manejo de quejas y apelaciones de KIWA COLOMBIA S.A.S., 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 COLOMBIA S.A.S.

## 3. Implementación:

La Gerencia y las Áreas de Calidad, Operaciones y Comercial de KIWA COLOMBIA S.A.S., 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 la Gerencia 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 Coordinador del Área 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 Coordinación de calidad de KIWA COLOMBIA S.A.S.

## 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. No conformidades del inspector fijadas en el informe de inspección

**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, las cuales tienen relación con las no conformidades impuestas por el evaluador 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

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


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, evaluación, certificación y mantenimiento) y adicionalmente no tienen conflicto de intereses con el reclamante o apelante (no ha(n) proporcionado 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. Al momento de recibir una queja o una apelación por parte del cliente, la persona encargada de tratarla ya sea el Gerente o los Coordinadores de KIWA, deben enviarle el C.04.01\_F-65\_CO Formulario de quejas-apelaciones con el fin de que este describa cual es la queja o apelación que quiere formalizar. El cliente inmediatamente debe enviar el formato diligenciado y firmado a KIWA.
2. Posteriormente la persona encargada de tratar la queja o apelación debe notificar al cliente el recibido del C.04.01\_F-65\_CO Formulario de quejas-apelaciones. en donde se describe la queja o apelación, en un periodo máximo de 8 días hábiles, contados a partir de la recepción de la queja/apelación.
3. 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.)
4. Con la información reunida y verificada, KIWA debe determinar si la queja o apelación se relaciona con las actividades de certificación ver numeral 5.1 del presente documento.
5. En el caso de que la queja o apelación no se relacione con las actividades de certificación, KIWA debe notificar al reclamante o apelante esta decisión y las razones que la soportan.
6. Si las quejas o apelaciones se relacionan con las actividades de certificación, el responsable de tratarlas debe diligenciar C.04.01\_F-65\_CO Formulario de quejas-apelaciones y marcar que la queja o apelación ha sido aceptada, y por lo tanto KIWA debe tratarla.
7. KIWA debe evaluar las causas de la queja o apelación y tomar acciones correctivas para solucionarlas, de manera que esta(s) no se vuelva(n) a repetir. Adicionalmente debe verificar la efectividad de las acciones tomadas. 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 apelante o reclamante.

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

8. KIWA debe realizar una notificación formal al reclamante o apelante sobre el resultado y finalización del proceso, el cual debe incluir las acciones correctivas tomadas para la solución de la apelación o reclamación.

9. Específicamente para RSPO, 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 siguiendo lo dispuesto en los sistemas de certificación de SCC.

#### **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.