
Trato de quejas y apelaciones

Identificación del documento	
Estado Actual: Aprobado	
Fecha de publicación:	17 de febrero de 2023
Autor de versión:	Daniela Ortiz
Categoría del Documento	
QM Capítulo	07 Trato de quejas

ESTE DOCUMENTO CONTIENE INFORMACIÓN CONFIDENCIAL. - Se restringe su uso a empleados con la necesidad de conocerlo y a terceras partes que necesitan conocerlo.

1. Objetivos

Esta instrucción de procedimiento regula el tratamiento de apelaciones, reclamos y conflictos de clientes o personas en contra de Kiwa, que se lleven en el marco del procedimiento de la certificación.

2. Ámbito de aplicación

Esta instrucción de procedimiento vale para cualquier queja o apelación recibida por Kiwa BCS Oko Garantie S. de R.L. de C.V.

3. Responsabilidades

a. Implementación

El Encargado de Calidad (EC) es el responsable del registro central, documentación y evaluación. Se tiene un empleado responsable que tiene la tarea de tratar y documentar las quejas

b. Contenido y actualización de este documento

Gerente General, Encargado de Calidad

4. Implementación

4.1 Quejas y apelaciones

Las quejas y apelaciones pueden ser presentadas por clientes o personas que tiene que ver directamente con el procedimiento de certificación (ISO 17065 #7.13)

4.1.1 Definiciones

a) Quejas

Insatisfacción expresada por parte del cliente con respecto a un servicio con acuerdo contractual que fue prestado por Kiwa. Esta insatisfacción puede ser que se haya prestado un servicio

incorrectamente o que éste no haya sido prestado en absoluto. La expresión de una queja no está sometida a ningún plazo determinado ni tiene efectos jurídicos.

b) Apelaciones

Desacuerdo con la toma de decisión. Debido a la competencia concedida para la ejecución de una evaluación de conformidad, el organismo de certificación de Kiwa por una parte toma medidas respecto a decisiones en el ámbito del Derecho Público y por otra en el Derecho Privado (programas de certificación).

Esas decisiones (Acto Administrativo) en el ámbito de procedimiento de la certificación tienen efecto jurídico directo sobre un determinado grupo de personas y entrarán en vigencia después de que el Acto Administrativo haya sido presentado.

Las decisiones tomadas por parte de Kiwa permanecerán en vigor hasta que Kiwa tome una decisión diferente o la decisión antigua pierda vigencia debido a un plazo caducado o lapso. Una apelación no tendrá ningún efecto suspensivo ni inhibitorio.

Mediante una apelación justificada y en forma escrita, dentro de 14 días después del anuncio, el cliente puede oponerse a una decisión por Kiwa que fue tomada en el procedimiento de la certificación. Kiwa verificará inmediatamente la justificación de la apelación y la legalidad del acto administrativo y decidirá si el acto administrativo que fue adoptado originalmente seguirá en vigor o si se tiene que cambiarlo o en su caso revocarlo.

En caso de que surjan nuevos hechos, estarán considerados en la verificación.

El organismo de certificación de Kiwa tiene toda la responsabilidad de las decisiones con respecto a las certificaciones y se reservará ese derecho exclusivo (ISO 17065 #7.6.1).

En caso de que la persona que se opone no esté de acuerdo con la decisión de la verificación de su apelación, tendrá en última instancia la posibilidad de recurrirse al "Comité de imparcialidad de Kiwa" y dejar revisar su caso ahí.

La Reclamación / Apelación no exitosa puede ser cobrada al reclamante, en la medida en que el servicio impugnado sea imputable o la Reclamación / Apelación esté dirigida contra las tarifas de Kiwa.

Es posible que las apelaciones en el marco de procedimiento de la certificación conciernan los siguientes ámbitos de actividades de Kiwa:

1. Manera de trabajar y comportamiento de personal de KIWA o de los contratistas
2. Constataciones/apreciación del inspector fijados en el informe de inspección
3. Imposición/apreciación de medidas / sanciones del inspector / revisor en el caso de divergencias
4. Decisiones de certificación del certificador (notificación de la decisión de certificación, denegación, suspensión del estado de certificación)

Observación:

Denuncias sobre residuos no serán consideradas quejas, ya que esas quejas se presentan en contra del cliente, a no ser que, pueda probar en el lugar negligencia de parte del inspector durante la inspección (por ej. en la toma de muestras).

4.2 Trato de quejas, apelaciones hacia el procedimiento de certificación

4.2.1 En general

Las quejas y apelaciones serán recibidas por el encargado de calidad solo si se presentan en forma escrita. La persona que se queja llena el “Formulario de quejas de cliente” ([D-ES_07-010 Formulario de quejas de cliente](#)). El formulario de quejas está disponible en la página web de Kiwa.

Fundamentalmente cada queja será tomada con seriedad y después trabajada. Están excluidas las quejas que se realizan anónimamente que al no tener razones manifestadas no se realiza un seguimiento interno de la situación. Hay que tratar las apelaciones de forma inmediata.

El trato de las quejas, por regla general, se realiza en la oficina Kiwa. El gerente general mismo toma la decisión en acuerdo amistoso sobre medidas y responsabilidades.

Siempre hay que enviar las quejas al encargado de calidad y gerente de oficina.

- El formulario de quejas será reenviado al EC. Este clasifica el tipo de la insatisfacción del cliente y registra el caso de la queja / apelación en la “Lista de quejas” ([D-ES_07-001 Lista de quejas](#)).
- El recibo de la queja / apelación se le confirma por escrito a la persona que presenta la queja.
- El EC dirige la queja / apelación al empleado responsable de Kiwa designado para trabajar el encargo/proyecto.
- La decisión que resuelve la queja o la apelación se debe tomar, revisar y aprobar por una persona que no esté involucrada en las actividades de certificación relacionadas con la queja o la apelación. Este decidirá después de corroborar si es que la queja / apelación se aprueba o rechaza.
- Identificación de posibles causas
- Según el caso y tipo de la queja / apelación será introducida una medida correctiva en el caso de que aplique
- Es posible que antes de aplicar el aviso de solución al cliente haya que tomar medidas inmediatas de carácter temporal para evitar la extensión del problema, hasta encontrar la solución definitiva.
- Después de la implementación de la medida, el responsable tiene que verificar si es que esa medida ha tenido un efecto que soluciona lo esencial de la queja / apelación. Este será documentado en el “Formulario de quejas de cliente” en la segunda parte. Después de hacer la verificación de efectividad, el responsable presenta al EC el “Kiwa formulario de quejas” completo. El EC vigila regularmente el estado de las quejas que aún se encuentran abiertas para dar seguimiento y cierre a las mismas.
- Es imprescindible facilitarle de modo inmediato a la persona que presenta la queja / apelación, la información sobre el resultado de la queja / apelación, la causa determinada y las acciones correctivas aplicadas. Si hay una queja que fue presentada de forma anónima

o en caso de que sea y que fue tratada debido a su suficiente información, esta no será efectuada una notificación por parte de Kiwa.

Conflicto de interés

Para asegurarse de que no existe conflicto de intereses, el personal (incluyendo aquel que actúa a nivel gerencial) que ha proporcionado consultoría a clientes, que se han quejado o han emitido una apelación, o que ha sido empleado por ellos, no se debe utilizar por el organismo de certificación para revisar ni aprobar la resolución de una queja o una apelación para ese cliente durante un período de espera establecido en el documento [B-ES_04-01 Selección y contratación de personal](#) bajo el punto # "objetividad (independencia e imparcialidad)".

4.2.2 Información hacia las autoridades

Según las exigencias de las autoridades nacionales, el gerente informa a las autoridades sobre quejas / apelaciones.

4.2.3 Documentación y archivo de quejas, apelaciones

Las quejas / apelaciones recibidas, las medidas, la verificación de efectividad y toda comunicación se documenta al empleado de Kiwa y se archivan en el acta o expediente del cliente.

4.2.4 Evaluación de quejas, apelaciones

Las quejas del año calendario salen en su totalidad en el resultado del informe de la dirección y las mismas sirven al proceso de mejoramiento continuo.

4.2.5 Tiempo de respuesta

Los tiempos de respuesta son los siguientes:

- Cuando el cliente realiza el primer contacto y manda el formulario ([D-ES_07-010 Formulario de quejas de cliente](#)), Kiwa tiene un lapso de 2 días hábiles para confirmar la recepción del formulario.
- El tiempo de respuesta para la investigación puede variar dependiendo de la gravedad o complejidad de la queja, pero el mismo no deberá superar los 3 meses posteriores de la fecha de recepción del formulario.
- Una vez emitida una respuesta por parte de Kiwa, el cliente tiene un lapso de 14 días posteriores a la emisión de la respuesta para realizar una apelación.

4.3 Plan de acción correctiva

Las quejas obtenidas por parte de los clientes además de registrarse por medio del formulario de quejas del cliente ([D-ES_07-010](#)) y la lista de quejas ([D-ES_07-001](#)) deben ser registrados de manera interna en el plan de acción general ([D-ES_03-015](#)), esto para llevar a cabo el procedimiento de acción correctiva con los requisitos dispuestos conforme a lo establecido en el procedimiento [B-ES_03-04 Acciones preventivas y correctivas](#)

5. Referencias

ISO 17065

6. QM Documentos Asociados

ES Documento D-ES_07-001 Lista de quejas

ES Documento D-ES_07-010 Formulario de queja de cliente

Tabla de estado de Aprobación				
Modificación realizada por:	Aprobador	Acción	Fecha	Comentario
Iván Nares	Alfredo Oseguera	Aprobación	01 de julio de 2019	Modificación realizada por Iván Nares (QM México)
Iván Nares	Alfredo Oseguera	Actualización	28 de febrero de 2020	Actualización de documento para cumplir con las NC de la EMA. Modificación realizada por Iván Nares (QM México)
Iván Nares	Alfredo Oseguera	Actualización	06 de diciembre de 2021	Actualización de documento, se eliminan secciones obsoletas del documento (QM México)
Daniela Ortiz	Alfredo Oseguera	Actualización	17 de febrero de 2023	Modificación general del documento realizada por Daniela Ortiz