

## 2975 MANEJO DE QUEJAS, APELACIONES Y RECLAMOS



Versión 2.0 / 13.Feb.2024

### **POLÍTICA PARA EL TRATAMIENTO DE QUEJAS, APELACIONES Y RECLAMOS PRESENTADOS POR LAS PARTES INTERESADAS.**

*Para KIWA CQR, la confianza es la base de los negocios sostenibles, a través de esta política se afianzan los compromisos de mejora en la prestación de los servicios, cuidado y satisfacción de las expectativas de nuestras partes interesadas.*

*Con el propósito de asegurar la continua idoneidad, adecuación, eficacia y eficiencia del proceso, así como de corregir las deficiencias en el servicio, se ha definido que todas las quejas deben ser revisadas y analizadas en las revisiones gerenciales.*

*Las quejas, apelaciones y reclamos presentados por las partes interesadas; son tratadas bajo principios de imparcialidad, objetividad e independencia, por personal competente que no haya participado en el objeto de queja, apelación o reclamo.*

*Manteniendo el principio de oportunidad, KIWA CQR atiende las quejas, apelaciones y reclamos en máximo 15 días hábiles luego de ser recibidas.*

*CQR, se acoge a las directrices de esquemas de evaluación específicos, así las quejas, apelaciones y reclamos sobre los procesos que sean evaluados bajo el Sello Check In Certificado, y Sello de calidad Certificado Empresa Biosegura, del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo son atendidas en máximo 5 días calendario luego de ser recibidas.*

*El cliente, tiene el derecho de apelar las no conformidades halladas en las evaluaciones de la conformidad y a las decisiones tomadas por KIWA CQR sobre su proceso, durante los 5 días calendario posteriores a la comunicación de estas.*

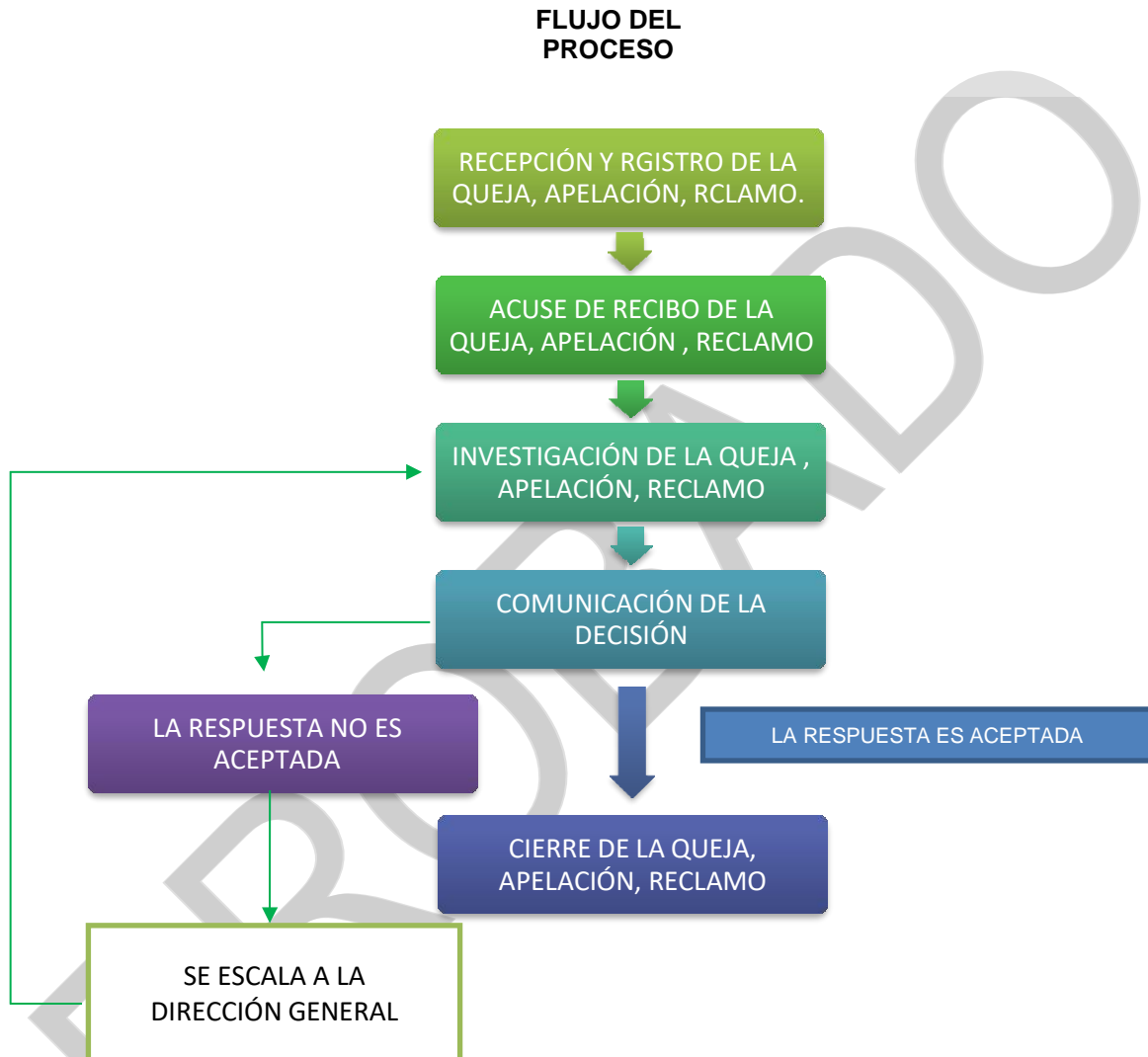
*El proceso para el tratamiento de las quejas, apelaciones y reclamos se comunica a las partes interesadas a través de la página web de KIWA CQR <https://cqr.com.co>, al personal interno a través de capacitaciones y del sistema de gestión documental, así mismo se dispone el correo electrónico [transparencia.CQR@kiwa.com](mailto:transparencia.CQR@kiwa.com), para la recepción de las quejas, apelaciones y reclamos.*

*La información específica de cada proceso de queja/apelación/reclamación es tratada con la debida confidencialidad y es comunicada a otras las partes interesadas con precisión y transparencia, solo en caso de que el quejoso, apelante o reclamante lo autoricen expresamente o su divulgación sea requerida por los entes de control, propietarios de esquemas y/o entes de acreditación.*

*KIWA CQR mantiene la confidencialidad de todo lo relacionado con quienes interponen quejas, apelaciones y disputas, no se dan a lugar a acciones discriminatorias contra los mismos*

*KIWA CQR mantendrá informado al interesado del proceso de análisis, investigación y resolución de la queja y sus consecuentes acciones*

*A partir del análisis de las quejas/ apelaciones y reclamos, KIWA CQR identifica riesgos y oportunidades, acciones correctivas que contribuyan al mejoramiento de la eficacia y eficiencia en la prestación del servicio.*



(Extracto del procedimiento 2975 Manejo de Quejas, Apelaciones y Reclamos)