

OBJETIVO

Asegurar información adecuada a los clientes sobre el procedimiento para presentar quejas, reclamos y apelaciones, además de brindar un servicio óptimo que refleje la implementación de un adecuado sistema de control de calidad. El trato eficiente a las quejas de los clientes de Kiwa BCS Costa Rica Ltda busca brindar un servicio competente y la satisfacción plena del usuario.

DEFINICIÓN

El organismo de certificación tiene un proceso documentado para recibir, evaluar y tomar decisiones acerca de las quejas y las apelaciones. Kiwa BCS Costa Rica Ltda. registra y realizar el seguimiento de las quejas y las apelaciones, así como las acciones que se emprenden para resolverlas.

El cliente, sea una persona u organización puede presentar una queja o insatisfacción ante el servicio brindado, para la que se espera una respuesta, de igual forma con los reclamos, los cuales son peticiones o solicitudes de un cliente para resolver un requerimiento específico, mismas serán analizadas por el encargado del procedimiento de reclamos y apelaciones, dichas solicitudes serán revisadas y aprobadas de ser el caso.

La resolución eficaz de las quejas y las apelaciones es un mecanismo de protección importante para la agencia de certificación, sus clientes y otros usuarios del programa de evaluación de la conformidad contra errores, omisiones o comportamiento irracional o no deseado. La confianza en las actividades de evaluación de la conformidad que lleva a cabo Kiwa BCS Costa Rica Ltda está salvaguardada adicionalmente por el presente documento el cual busca que las quejas y las apelaciones se procesen de manera correcta.

APLICACIÓN

Para todos los clientes BCS-CR, como parte del sistema de calidad los clientes de BCS tienen derecho a presentar reclamos y o apelaciones independientemente de la etapa en que se encuentre la evaluación del proyecto.

Las quejas y apelaciones pueden ser presentadas por clientes o personas que tienen relación con el procedimiento de certificación [PR-05_Procedimientos para otorgar el certificado y extensiones](#)

RESPONSABLE

Las quejas o apelaciones serán recibidas por el encargado de control de calidad quien dirige la queja/apelación al empleado responsable de BCS designado para trabajar en el proyecto en cuestión El encargado de calidad vigila con regularidad el estado de tratamiento de las quejas que aún se encuentran abiertas para asegurar el tratamiento de todas las quejas de la manera más eficiente posible

La decisión que resuelve la queja o la apelacion se debe tomar, revisar y aprobar por una persona que no esté involucrada en las actividades de certificación relacionadas con el objeto de investigación, este decidirá, después de corroborar toda la información presentada y la que se haya generado o recopilado durante el proceso de investigación, si es que la queja, apelación o reclamo se aprueba o rechaza. Es decir, inmediatamente después de recibir una queja o una apelación, el organismo de certificación debe confirmar si la queja o la apelación se relaciona con las actividades de certificación de las cuales es responsable y, si es así, debe tratarlas con personal competente.

El organismo de certificación se asegura de que no existe conflicto de intereses del personal que se hará

Código - versión - rev	Documento	Modificado	Revisado	Autorización de actualización	Página
PR-11_04-00	Procedimiento para presentar quejas, reclamos y apelaciones	SG/AV	ECHP	20/05/2019 CHGG	1/5

cargo de resolver la queja (incluyendo aquel que actúa a nivel directivo) en todo caso quien haya proporcionado consultoría a un cliente, ha sido empleado de un cliente o tiene vínculos legales o de consanguinidad hasta quinto grado no podrá ser empleado para revisar o aprobar la resolución de una queja o una apelación para el cliente en cuestión, en caso de relaciones laborales durante los dos años siguientes a la terminación de la consultoría o el empleo no puede el personal participar en este tipo de investigaciones.

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

El organismo de certificación debe realizar el acuse de recibo de una queja o una apelación formal y es responsable de reunir y verificar toda la información necesaria (en la medida de lo posible) para lograr emitir una decisión sobre la queja o la apelación y, siempre que sea posible, proporcionará a la persona que presenta la reclamación una notificación formal sobre el resultado y la finalización del proceso de investigación o apelación

Igualmente el organismo de certificación emprenderá las acciones adecuadas necesarias para resolver la queja o la apelación. Además el organismo de certificación cuenta con una persona quien tiene la autoridad y responsabilidad general para que se brinde la respuesta correspondiente a cada queja o apelación y un comité designado, según lo establecido por esquema de acreditación del organismo de certificación, para que tales respuestas sean revisadas, de ser necesario, para que el resultado y la respuesta final sea imparcial, clara y transparente hacia el reclamante.

Por último, la alta Dirección de Kiwa BCS Costa Rica Ltda. revisará , al menos una vez al año, todas las quejas y apelaciones presentadas durante el periodo a fin de asegurar la continua conveniencia, adecuación y eficacia de su sistema de gestión de la calidad.

A. Distinción y consecuencias

1. Quejas

Insatisfacción expresada por parte de un cliente con respecto a un servicio con acuerdo contractual que fue prestado por Kiwa BCS Costa Rica Ltda. Uno de los motivos de dicha insatisfacción puede ser que se haya prestado un servicio incorrectamente o que éste no haya sido prestado en absoluto. La expresión de la queja no está sometida a ningún plazo determinado ni tiene efectos jurídicos.

2. Apelaciones

Debido a la competencia concedida para la ejecución de la evaluación de conformidad, el organismo de certificación toma medidas soberanas 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 vigor después de que el acto administrativo haya sido presentado.

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

Mediante una apelación justificada y en forma escrita, dentro de 10 días hábiles después del anuncio, el cliente puede oponerse a una decisión por Kiwa BCS que fue tomada en el procedimiento de la certificación. Kiwa BCS Costa Rica Ltda. 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 revocarlo. En caso que surjan nuevos hechos, los mismos estarán considerados en la verificación. El organismo de certificación de Kiwa BCS Costa Rica tiene toda la responsabilidad de las decisiones con respecto a las certificaciones y se reservará ese derecho exclusivo (ISO 17065 #7.6.1).

Código - versión - rev	Documento	Modificado	Revisado	Autorización de actualización	Página
PR-11_04-00	Procedimiento para presentar quejas, reclamos y apelaciones	SG/AV	ECHP	20/05/2019 CHGG	2/5

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 recurrir al “Comité para Salvaguardar la imparcialidad” de Kiwa BCS Costa Rica Ltda. y dejar revisar su caso ahí, para lo cual deberá indicarlo al encargado de calidad quien dispondrá toda la información del caso a conocimiento de dicho comité.

Es posible que las apelaciones en el marco de procedimiento de la certificación conciernan los siguientes ámbitos de actividades de Kiwa BCS Costa Rica Ltda.:

1. Manera de trabajar y comportamiento de personal 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 o retiro del estado de certificación)

Observación: Denuncias sobre incumplimientos o residuos no son quejas en contra de este organismo de certificación, son denuncias contra el cliente, a no ser que, pueda probar en el lugar negligencia de parte del inspector durante la inspección.

3. Presentación de quejas, reclamos o apelaciones:

Las quejas y apelaciones serán recibidas por el EC sólo si se presentan en forma escrita y en el formato oficial (FO 45: [Formulario de queja](#)). La persona que formula la queja o apelación llena el “Formulario de quejas”. El formulario de quejas está disponible para cualquier persona que lo necesite en la página web de BCS (<https://www.kiwa.com/lat/es/acerca-de-kiwa/acreditaciones-y-notificaciones/>) o puede solicitarlo por medio de correo electrónico a la dirección costaricateam@kiwa.lat.

Fundamentalmente cada queja será tomada con seriedad y después trabajada. De esto están excluidas las quejas que hacen anónimamente que al no tener razones manifestadas no se realiza un seguimiento interno de la situación (sustanciación faltante). Hay que tratar las apelaciones de forma inmediata

El formulario de quejas será reenviado al encargado de calidad.

a. Registro y Clasificación

El encargado de calidad clasifica el tipo de insatisfacción del cliente y registra el caso de la queja, apelación o reclamo en el documento FO-33 Lista de reclamos y quejas.

El encargado de calidad es el responsable de registrar y dirigir la queja al empleado responsable designado para trabajar la queja, el reclamo o la apelación, además confirma por escrito la recepción a la persona que presenta la queja.

b. Recolección de información y plan de acción

Se reúnen las evidencias para determinar si el trámite procede o no, con base en esta información se toman las decisiones sobre las acciones a ejecutar pertinentes al caso. Se formulan acciones correctivas o preventivas y se procede a efectuar el debido plan de acción.

Identificación de posibles fuentes de las causas, después probar las causas posibles. Según el caso y tipo de la queja / apelación será introducida una medida como es debido y a tiempo. 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.

Código - versión - rev	Documento	Modificado	Revisado	Autorización de actualización	Página
PR-11_04-00	Procedimiento para presentar quejas, reclamos y apelaciones	SG/AV	ECHP	20/05/2019 CHGG	3/5

c. Acciones correctivas

Según el caso y tipo de la queja / apelación será introducida una medida como es debido y a tiempo. 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 (declaración de eficiencia). Este será documentado en el Formulario de reclamos y quejas. Después de hacer la verificación de efectividad, el responsable presenta al encargado de calidad el formulario de quejas completo, de forma que el caso se muestre como solucionado.

d. Declaración de eficiencia

Después de la implementación de la medida, el encargado de calidad tiene que la eficiencia de las medidas. Este será documentado en el Formulario de quejas en la segunda parte. Después de hacer la verificación de efectividad, el encargado de calidad el “BCS formulario de quejas” completo.

En la “Lista de Quejas” se mostrará como solucionado el proceso.

e. Decisión

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.

f. Respuesta al reclamante

La respuesta a la persona (cliente o particular) que se queja, reclama o apela una decisión de Kiwa BCS Costa Rica Ltda. queda en manos del encargado de calidad quien realiza una notificación a la persona que realiza la queja, el reclamo o la apelación con el resultado de las acciones tomadas o el descargo correspondiente en caso aplicable. Se registra la fecha de envío de la notificación en el formulario [FO-33_ Lista de quejas, reclamos y apelaciones](#) y se archiva en la carpeta correspondiente.

Es imprescindible facilitarle de modo inmediato a la persona que presenta la queja o apelación, la información sobre el resultado de la gestión, la causa determinada y las acciones correctivas aplicadas. Si hay una queja que fue presentada de forma anónima o en caso de que sea dudosa, no sea verificable la autenticidad del remitente (no hay datos significativos de contacto, no hay registro público ni acciones publicitarias) y que fue tratada debido a su suficiente sustanciación, no será efectuada una notificación por parte de Kiwa BCS.

4. Información hacia las autoridades

Según las exigencias de las autoridades el encargado de calidad informa a las autoridades pertinentes sobre las quejas y apelaciones según corresponda.

5. Documentación y archivo de quejas, apelaciones

Las quejas/apelaciones recibidas, las medidas, la verificación de efectividad y toda comunicación y trato se documenta y se archiva en la carpeta para este fin.

6. Evaluación de quejas, apelaciones

Las quejas del año calendario salen en su totalidad en el resultado del manejo del sistema de gestión de calidad y sirven como insumo al continuo proceso de mejoramiento de la certificadora.

Código - versión - rev	Documento	Modificado	Revisado	Autorización de actualización	Página
PR-11_04-00	Procedimiento para presentar quejas, reclamos y apelaciones	SG/AV	ECHP	20/05/2019 CHGG	4/5

7. Conflicto de interés

Para asegurar que no existe conflicto de intereses, el personal (incluyendo aquel que actúa a nivel directivo) que ha proporcionado consultoría a clientes, que se han quejado o han emitido una apelación, o que ha sido empleado por ellos, no se utiliza para revisar ni aprobar la resolución de una queja o una apelación para dicho cliente.

DOCUMENTOS RELACIONADOS

- FO-33 Lista de reclamos y quejas
- PR-05_Procedimientos para otorgar el certificado y extensiones
- Norma ISO 17065:2013

IDENTIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS:

EDICIÓN	FECHA	MODIFICACIÓN	PÁGINA	OTROS
PR-11	2008	Autorización formato	Todas	
PR-11_V02	02/11/2011	Autorización de actualización	Todas	
PR-11_V03	Nov/2014	Autorización de actualización	Todas	
PR-11_V04	22/03/2019	1. Se agregó una definición del documento. 2. Se especificó el apartado “Responsables”, donde se detalla quien es el encargado de las diferentes labores a realizar. 3. Se agregó el apartado “Descripción de actividades”, donde se resumen los pasos a seguir para el trámite. Esta sección se completó con información proveniente del documento B-ES_07-01/8: Trato de Quejas, Apelaciones (Alemania), además se agregó el punto 7 sobre acciones correctivas. 4. Se agregó un apartado de Documentos relacionados con el procedimiento. 5. Por último, y se cambió la sección Historial del documento por Identificación de cambios . Cambio de pie de página	Todas	

Código - versión - rev	Documento	Modificado	Revisado	Autorización de actualización	Página
PR-11_04-00	Procedimiento para presentar quejas, reclamos y apelaciones	SG/AV	ECHP	20/05/2019 CHGG	5/5