

1 QUEJAS Y APELACIONES

1.1 Quejas

Las quejas se basan en los servicios prestados por Kiwa Ecuador al titular del certificado, para la atención de quejas se debe considerar que:

- 1.1.1 Las quejas pueden ser presentadas a través de nuestra página web, correo electrónico, dirección postal o número de teléfono que será atendido dentro el horario laboral.
- 1.1.2 Kiwa Ecuador a través de su sitio web compartirá con los interesados las instrucciones para el tratamiento de quejas y los canales de comunicación correspondientes.
- 1.1.3 Una vez receptada la queja, esta será remitida al QMS officer / encargado(a) de calidad para su gestión, en caso de que sea recibida por otro miembro del equipo.
- 1.1.4 El QMS officer / encargado(a) de calidad responderá en un plazo no mayor a diez (10) días calendario a las personas que presentaron la queja para acusar recibo de sus presentaciones y proporcionarles información sobre los próximos pasos en el proceso.
- 1.1.5 El QMS officer / encargado(a) de calidad en coordinación con el área respectiva encargará a un miembro del equipo la revisión de la información, recopilación de información adicional, definición de hallazgos, establecimiento de correcciones, acciones correctivas y toma de decisión respectiva sobre la queja, garantizando en todo momento la imparcialidad en el proceso. Cabe destacar que el QMS officer / encargado(a) de calidad podrá también realizar estas acciones siempre y cuando no esté involucrado en la queja.
- 1.1.6 Para atender una queja es posible se realice una auditoría de investigación, decisión caso por caso.
- 1.1.7 Las quejas serán atendidas en el idioma oficial de cada uno de los países en los que Kiwa Ecuador desarrolla sus actividades.
- 1.1.8 Se garantiza la confidencialidad del denunciante, a menos que el denunciante autorice a Kiwa Ecuador o a Rainforest Alliance a compartir la información o que el denunciante comparta información públicamente.
- 1.1.9 Kiwa Ecuador a través del QMS officer / encargado(a) de calidad mantendrá informadas a las personas que presentaron la queja de las principales conclusiones y les proporcionará un resumen del resultado del proceso cuando haya una decisión o resultado final. Si la queja no incluyó información de contacto para responder, entonces Kiwa Ecuador completará el proceso y registrará la información en la Plataforma de Aseguramiento de Rainforest Alliance con la ayuda del scheme manager / responsable de esquema u otro colaborador.
- 1.1.10 Kiwa Ecuador dispondrá de treinta (30) días calendario para resolver una queja (incluida la toma de una decisión de certificación en caso de que se realice una auditoría de investigación) el QMS officer / encargado(a) de calidad garantizará el cumplimiento de este plazo según corresponda.
- 1.1.11 En el caso de que una queja requiera más de los treinta (30) días calendario establecidos para su atención, se deberá informar oportunamente a Rainforest Alliance este particular, esta

Tratamiento de quejas y apelaciones

Kiwa Ecuador Cía. Ltda.

Disposiciones Específicas

Rainforest Alliance



acción estará a cargo del QMS officer / encargado(a) de calidad y/o scheme manager / responsable de esquema.

- 1.1.12 Kiwa Ecuador realizará una valoración del riesgo de una queja anónima para lo cual deberán ser analizados los siguientes factores:
- Credibilidad: la queja incluye detalles específicos, como nombres, fechas, lugares, testigos y descripciones detalladas de los hechos.
 - Evidencia: la queja está acompañada de evidencia para orientar la investigación y aumentar su credibilidad.
- 1.1.13 Kiwa Ecuador no tiene la obligación de investigar la queja si no hay pruebas o información preliminar suficientes.
- 1.1.14 Las quejas presentadas en nombre de un grupo, como una comunidad u organización laboral, deberán tener al menos una (1) persona de contacto viable para gestionar las comunicaciones y otras consultas.

1.2 Apelaciones

Las apelaciones se basan únicamente en cualquier decisión de certificación proporcionada por Kiwa Ecuador al titular del certificado, al respecto se debe considerar que:

- 1.2.1 Kiwa Ecuador a través de su sitio web pondrá a disposición las instrucciones pertinentes para el tratamiento de apelaciones.
- 1.2.2 Así también y según requerimiento de los titulares de certificación se podrá compartir las instrucciones y formulario para el tratamiento de apelaciones a través de correo electrónico.
- 1.2.3 El cliente tiene el derecho de elevar una apelación respecto a una decisión tomada por Kiwa Ecuador en el marco del proceso de certificación en un formato escrito, dentro de los catorce (14) días calendario después del anuncio o comunicado respectivo.
- 1.2.4 El QMS officer / encargado(a) de calidad o su delegado evaluarán si la apelación es válida o no, y procederá a gestionarla.
- 1.2.5 El QMS officer / encargado(a) de calidad o su delegado deberá notificar al apelante la recepción de su apelación en un plazo no mayor a diez (10) días calendario.
- 1.2.6 Las apelaciones deberán ser analizadas por al menos dos (2) personas que no hayan participado en el proceso de auditoría o toma de decisiones relacionado con la certificación, que no tengan ningún conflicto de intereses relacionado con el titular del certificado, y uno (1) de los cuales deberá tener un nivel de auditor principal para el alcance específico de la certificación.
- 1.2.7 El QMS officer / encargado(a) de calidad en coordinación con el área respectiva asignará al personal responsable para la atención de una apelación.
- 1.2.8 El personal asignado, revisará la información disponible y tomará una decisión sobre la acción apropiada para resolver la apelación, hecho que deberá ser documentado en el formulario destinado para el efecto.
- 1.2.9 Si así corresponde, se debe determinar las correcciones y acciones correctivas necesarias.
- 1.2.10 Kiwa Ecuador no resolverá las apelaciones modificando el alcance de la certificación con el fin de eliminar un problema en el alcance de la certificación otorgada.
- 1.2.11 Kiwa Ecuador resolverá y comunicará el resultado de cualquier apelación en un plazo no mayor a treinta (30) días calendario. Kiwa Ecuador registrará la fecha de apelación y, eventualmente, sus resultados en el RACP y actualizará el estado como un proceso de apelación.
- 1.2.12 El QMS officer / encargado(a) de calidad revisa regularmente el estatus de las quejas/apelaciones abiertas.
- 1.2.13 En el caso de que una apelación requiera más de los treinta (30) días calendario, se deberá gestionar con RA la solicitud de excepción para tratar la queja o apelación en mayor tiempo.