	QUEJAS, RECLAMOS Y APELACIONES	Código: 07/FK/QR/01 Cláusula: ISO/IEC 17021-1:2015/9.7-9.8 ISO 22003-1:2022/9.7-9.9 Revisión: 10 Página 1 de 5
GERENTE DE CALIDAD		POLÍTICA DE QUEJAS, RECLAMOS Y APELACIONES
ELABORADO POR: M.F.	REVISADO POR: M.L.	APROBADO POR: P.E.
FECHA: Marzo 2024	FECHA: Abril 2024	FECHA: Abril 2024
VIGENCIA A PARTIR DE: Abril 2024		

1. OBJETIVO

Recibir directamente o a través de la Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria y resolver cualquier queja de un cliente o potencial cliente.

Resolver las quejas y definir cuáles son reclamos para tomar acciones inmediatas de corrección y definir acciones correctivas que eviten la re ocurrencia de estos reclamos.

Establecer las directrices generales para resolver todos los reclamos y apelaciones que se puedan presentar dentro de la Organización a causa de las actividades realizadas por FOODKNOWLEDGE.

2. ALCANCE

Este procedimiento es aplicable a todas las actividades que adolezcan de inconformidad posible.

3. DEFINICIONES

3.1. QUEJA


Es la expresión de insatisfacción hecha por un cliente con respecto a una o varias partes del servicio que provee FOOD KNOWLEDGE contemplado desde el contacto inicial del cliente con la empresa hasta la entrega del servicio y posterior facturación.

3.2. RECLAMO

Definimos como reclamo cuando la expresión de insatisfacción (queja) conlleva a que proceda una apelación, restitución del dinero pagada o re-coordinación de una nueva auditoría.

3.3. APELACIÓN

Se define apelación cuando al analizar una queja de cliente se tiene que determinar si el informe final presentado por el auditor requiere o no requiere rectificaciones.

	QUEJAS, RECLAMOS Y APELACIONES	Código: 07/FK/QR/01 Cláusula: ISO/IEC 17021-1:2015/9.7-9.8 ISO 22003-1:2022/9.7-9.9 Revisión: 10 Página 2 de 5
GERENTE DE CALIDAD	POLÍTICA DE QUEJAS, RECLAMOS Y APELACIONES DE CLIENTES	

4. RESPONSABLES

El responsable de verificar este procedimiento es el Gerente de Calidad. Los responsables de cumplir con este procedimiento es el comité de calidad.

Los miembros responsables de las decisiones tomadas en todo el proceso para el tratamiento de las apelaciones, quejas y reclamos, serán diferentes de las que llevaron a cabo las actividades de auditoría o quienes conformaron el Comité para la toma de decisión.

5. POLITICAS

Las quejas, reclamos y apelaciones tendrán un alcance a todas las actividades de Auditoría realizada por la organización.

Los miembros responsables de las decisiones tomadas en todo el proceso para el tratamiento de las apelaciones, quejas y reclamos, serán diferentes de las que llevaron a cabo las actividades de auditoría o quienes conformaron el Comité para la toma de decisión.

El personal que toma decisiones e interviene en el proceso de tratamiento de apelaciones será diferente del que intervino en la decisión objeto de la apelación.


Cuando la queja, apelación o reclamo es válida, el responsable designado toma una decisión libre de cualquier interés adicional al de los requisitos, asegurando la ausencia de parcialidades por quien toma la decisión.

6. PROCEDIMIENTO

6.1. ACTIVIDAD 1 (recepción, validación e investigación)

Toda queja proveniente de un cliente, potencial cliente y las que hayan sido recibidas por la Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria debe ser tramitada utilizando el formato de “atención de quejas, reclamos y apelaciones 07/FK/QR/01.1”

La Política de reclamos y apelaciones - 07/FK/QR/01, se encuentra accesible al público en la página web <https://www.foodknowledge.info/home/contacto/> . Los reclamos pueden ser recibidos de manera verbal, por e-mail o por teléfono. Para ser tramitados mediante el formulario 07/FK/QR/01-1. Las quejas deberán ser recibidas directamente por un colaborador de Foodknowledge.

	QUEJAS, RECLAMOS Y APELACIONES	Código: 07/FK/QR/01 Cláusula: ISO/IEC 17021-1:2015/9.7-9.8 ISO 22003-1:2022/9.7-9.9 Revisión: 10 Página 3 de 5
GERENTE DE CALIDAD	POLÍTICA DE QUEJAS, RECLAMOS Y APELACIONES DE CLIENTES	

A partir de la recepción de una queja o reclamación, el responsable de calidad la analizará y confirmará si la queja/reclamación se refiere a un cliente certificado o si concierne a las actividades de certificación de las que es responsable Foodknowledge.

Al llenar la razón de la queja es muy importante ser específico e incluir todo el detalle que sea posible. Las quejas son procesadas por el Gerente de Calidad quién hace la determinación de análisis de causa y definir las acciones necesarias para solucionar el problema y no debe dar lugar a acciones discriminatorias contra quien apela. Si se llegara a tomar una acción discriminatoria en contra de la persona que presenta la apelación, se tomarán acciones disciplinarias pertinentes en contra de la persona de Foodknowledge que incurra en esta conducta inapropiada.

Si al momento de realizar el análisis de causa el Gerente de Calidad analiza que existen causales por las cuales haya que considerar una apelación se procede a convocar al comité de calidad para resolver sobre la procedencia o no procedencia de la apelación. Este proceso debe estar sujeto a los requisitos de confidencialidad, en la medida en que está asociada al reclamante y al objeto de la queja.


En el caso que exista una queja válida de un cliente certificado, se le notificara dicha queja al cliente certificado en un periodo no mayor a 5 días.

En la medida que avanza el proceso de análisis debe informarse al solicitante (persona u organización) el estado de su solicitud siempre que la respuesta tarde más de 16 días hábiles.

6.2. ACTIVIDAD 2 (seguimiento y acciones a tomar)

De proceder la apelación o queja el comité de calidad deberá considerar las acciones para solucionar el problema, que pueden ser:

- Rectificación del informe, explicando las causas por las que se rectificó. En caso de sustituir el informe se realizará una anotación en el nuevo informe de que existe una nueva versión, siendo el original la versión 1 y de ahí hacia adelante. Se solicitará al cliente el informe con errores y se lo archivará de acuerdo a nuestro procedimiento de Control de documentos.
- Coordinar una nueva auditoría (pudiendo considerarse el no cobro, cobro parcial o cobro total).
- La anulación de la factura.

	QUEJAS, RECLAMOS Y APELACIONES	Código: 07/FK/QR/01 Cláusula: ISO/IEC 17021-1:2015/9.7-9.8 ISO 22003-1:2022/9.7-9.9 Revisión: 10 Página 4 de 5
GERENTE DE CALIDAD	POLÍTICA DE QUEJAS, RECLAMOS Y APELACIONES DE CLIENTES	

El proceso completo de una queja desde la recepción de la insatisfacción por parte del cliente hasta la definición de las acciones para solucionar el problema no durará más de 16 días hábiles y durante este periodo, se le informará al cliente el estado de esta mediante un informe de avance y el resultado final de la misma.

El responsable de dar tratamiento a la queja, reclamo o apelación debe validarla formalmente, lo que significa que solo se dará tratamiento a quejas válidas relacionadas con las actividades de Foodknowledge o del comportamiento y desempeño de clientes certificados acorde a los requisitos del esquema de certificación o sistemas de gestión.

Foodknowledge también remite una queja válida relativa a un cliente certificado, al correspondiente cliente certificado en un plazo oportuno de tiempo.


6.2.1. Acuse de Recibido: El designado de Foodknowledge deberá documentar y responder por escrito de haber recibido el Formulario para la resolución de controversias. Se completa el formulario y envía una respuesta inicial con los siguientes detalles:

- ✓ Información de la persona designada de Foodknowledge para asegurar que el reclamante sepa quién será el contacto primario durante el proceso;
- ✓ Una declaración de acuse de recibido de que el reclamo/apelación fue recibido;
- ✓ Explicación de que Foodknowledge se encuentra revisando la controversia, y un resumen de las actividades propuestas a evaluar;
- ✓ Indicación de que se estará enviando, dentro de los 16 días hábiles siguientes a la recepción, una respuesta formal con resultados de la evaluación de la controversia, incluyendo cualquier acción de seguimiento.

6.3. ACTIVIDAD 3 (aseguramiento de acciones correctivas tomadas)

La decisión que se va a comunicar a quien presenta la apelación deberá hacerla el Gerente General de la organización, asegurándose que no estuvo involucrado previamente en el objeto de apelación. Si fuera el caso, el Presidente de la empresa es quien comunicará la decisión.

Una vez se toma la decisión, se deben hacer los ajustes pertinentes que hayan sido resultado de la misma. El manejo de la información de los resultados de la queja, incluyendo el tratamiento requerido, se manejará de

	QUEJAS, RECLAMOS Y APELACIONES	Código: 07/FK/QR/01 Cláusula: ISO/IEC 17021-1:2015/9.7-9.8 ISO 22003-1:2022/9.7-9.9 Revisión: 10 Página 5 de 5
GERENTE DE CALIDAD		POLÍTICA DE QUEJAS, RECLAMOS Y APELACIONES DE CLIENTES

forma confidencial, protegiendo los derechos de las personas interesadas en este proceso.

Foodknowledge podrá remitir quejas validas relativas a un cliente certificado sobre el mismo en un plazo oportuno.

El personal que toma decisiones e interviene en el proceso de tratamiento de apelaciones será diferente del que intervino en la decisión objeto de la apelación.

Si el resultado de la solución a la apelación, queja o reclamo muestra una deficiencia en los procesos de certificación, el hecho será tratado por el responsable técnico mediante las correcciones y acciones correctivas a que haya dado lugar.

Foodknowledge debe determinar junto con el cliente certificado y el reclamante, la publicación del tema de la queja y de su resolución mediante la página web de Foodknowledge <https://www.foodknowledge.info/home/>.

Cuando se hayan completado todos los pasos para la finalización, todos los documentos relevantes para el proceso de resolución de la controversia deben ser guardados en el registro del certificado de Salesforce del cliente. Los documentos pueden incluir el acuse de recibido, las notificaciones formales y otras comunicaciones, comunicación de la resolución, hallazgos de la evaluación complementaria, formulario.

7. REGISTROS

Atención de quejas, reclamos y apelaciones

07/FK/QR/01-1

8. CONTROL DE CAMBIOS

Revisión	Fecha	Páginas	Cambios realizados	Responsable
10	03/2024	Todas las páginas del encabezado	Se actualiza la revisión con la nueva actualización de la norma ISO 22003-1:2022	Coordinador de Calidad