

## Objetivo

Establecer el procedimiento para la recepción, evaluación, investigación y resolución de quejas y apelaciones relacionadas con los servicios de certificación, garantizando la imparcialidad, confidencialidad y la atención oportuna conforme a los principios establecidos por la norma ISO/IEC 17065:2013.

## Alcance

Aplica a todas las quejas y apelaciones presentadas por clientes, terceros o partes interesadas respecto al servicio recibido, y a las apelaciones de decisiones tomadas por Kirē Certifications S.A., como resultado de procesos de certificación.

## Responsables

Gerente de Esquema: recibe, registra y canaliza la queja o apelación.

Gestor de Calidad: investiga y resuelve la queja o apelación de forma imparcial.

## Descripción

Recepción de la queja o apelación por medios formales (correo, formulario, escrito físico o digital).

Registro de la queja o apelación en *7.13.1 FSGC Quejas y Apelaciones* y *7.13.2. FSGC Listado de Incidencias de Quejas y Apelaciones*

Acuse de recibo al interesado.

Evaluación preliminar para determinar si la queja o apelación está relacionada con actividades de Kirē Certifications S.A.

Designación de un responsable o comité imparcial para su análisis (sin conflicto de interés).

Investigación y análisis de los hechos, incluyendo entrevistas, revisión de documentos o visitas si corresponde.

Decisión documentada sobre la resolución de la queja o apelación.

Comunicación formal de la decisión a la parte interesada, con base técnica o procedimental.

Implementación de acciones correctivas si se identifican fallas en el sistema de certificación.

Cierre del caso con registro (*7.13.2. FSGC Listado de Incidencias de Quejas y Apelaciones*) completo de toda la documentación asociada.

Seguimiento de la efectividad de las acciones correctivas, si aplica.

## Documentos relacionados

- Formato de quejas y apelaciones
- Listado de Incidencias de Quejas y Apelaciones
- Procedimiento de acciones correctivas y preventivas

Control de Cambios

---

Versión	Elaborado	Revisado	Aprobado	Aprobación	Fecha vigencia	Descripción del cambio
01	Lorena Carballo	José Luis Cano	Roberto Montero	7/07/2025	7/07/2025	Versión Inicial