

|                                                                                                      |                                               |                                                       |                                                                                                      |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|-------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <br>ALIMENTO SEGURO | <b>QUEJAS,<br/>RECLAMOS Y<br/>APELACIONES</b> |                                                       | Código: 07/FK/QR/01<br>Cláusula: NTE INEN ISO/17020:2013/7.5<br>7.6<br>Revisión: 11<br>Página 1 de 5 |
| <b>GERENTE DE CALIDAD</b>                                                                            |                                               | <b>POLÍTICA DE QUEJAS, RECLAMOS Y<br/>APELACIONES</b> |                                                                                                      |
| <b>ELABORADO POR: A.C.</b>                                                                           | <b>REVISADO POR: M.L.</b>                     | <b>APROBADO POR: P.E.</b>                             |                                                                                                      |
| <b>FECHA: 14 de agosto del 2025</b>                                                                  | <b>FECHA: 25 de agosto 2025</b>               | <b>FECHA: 01 de septiembre del 2025</b>               |                                                                                                      |
| <b>VIGENCIA A PARTIR DE: 01 de septiembre del 2025</b>                                               |                                               |                                                       |                                                                                                      |

## 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 FOOD KNOWLEDGE.

## 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 diferente a la "apelación" presentada por un cliente, persona u organización al Organismo de Inspección FOOD KNOWLEDGE, derivadas de sus actividades para las que se espera una respuesta.

### 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 inspección.

### 3.3. APELACIÓN

Se define apelación a la solicitud presentada a Food Knowledge, para considerar cualquier decisión de certificación conforme con el resultado de certificación de las cuales son responsable

## 4. RESPONSABLES

|                                                                                   |                                                                   |                                                                                                   |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <b>QUEJAS,<br/>RECLAMOS Y<br/>APELACIONES</b>                     | Código: 07/FK/QR/01<br>Cláusula: NTE INEN ISO/17020:2013/7.5-7.6<br>Revisión: 11<br>Página 2 de 5 |
| <b>GERENTE DE CALIDAD</b>                                                         | <b>POLÍTICA DE QUEJAS, RECLAMOS Y<br/>APELACIONES DE CLIENTES</b> |                                                                                                   |

Para preservar la objetividad en el tratamiento de reclamos, quejas y apelaciones, se establece que:

- Las personas asignadas para analizar y resolver cualquiera de estos procesos no deben haber participado en ninguna etapa del proceso de inspección o servicio objeto del reclamo, queja o apelación.
- Los miembros responsables de las decisiones tomadas en todo el proceso para el tratamiento de las quejas, apelaciones, y reclamos, serán diferentes de las que llevaron a cabo las actividades de inspección
- El responsable de verificar este procedimiento es el Gerente de Calidad.

## 5. POLITICAS

Las quejas, reclamos y apelaciones tendrán un alcance a toda la actividad de Inspección realizada por la organización.

El proceso de tratamiento de las quejas, apelaciones, y reclamos, es llevado a cabo por personas diferentes a aquellas que realizaron los procesos de inspecciones

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

## 6. PROCEDIMIENTO

### 6.1. ACTIVIDAD 1 (recepción, validación e investigación)

Las quejas se gestionan conforme al siguiente proceso:

#### 6.1.1. Recepción y registro:

- Se recibirán por correo electrónico, presencialmente o mediante formulario web la queja proveniente de un cliente, potencial cliente y las que hayan sido recibidas por la Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria
- Se registran en el documento oficial 07/FK/QR/01 - Registro de Quejas, Reclamos y Apelaciones.

#### 6.1.2. Análisis inicial y asignación:

|                                                                                   |                                               |                                                                                                   |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <b>QUEJAS,<br/>RECLAMOS Y<br/>APELACIONES</b> | Código: 07/FK/QR/01<br>Cláusula: NTE INEN ISO/17020:2013/7.5-7.6<br>Revisión: 11<br>Página 3 de 5 |
| <b>GERENTE DE CALIDAD</b>                                                         |                                               | <b>POLÍTICA DE QUEJAS, RECLAMOS Y<br/>APELACIONES DE CLIENTES</b>                                 |

- En un plazo máximo de **3 días hábiles**, se valida si la queja corresponde a un tema dentro del alcance del OI.
- La Dirección Técnica designa al responsable que dará tratamiento a la queja recibida (que no haya participado en la situación objeto de queja).

#### 6.1.3. Investigación y resolución:

- Se recaban evidencias y se lleva a cabo una revisión objetiva.
- El proceso debe resolverse en un **plazo máximo de 15 días hábiles** desde su recepción.

#### 6.1.4. Comunicación al interesado:

- Se informará al emisor de la queja sobre:
  - La recepción de su caso (dentro de los primeros 3 días hábiles).
  - El avance del análisis (si se requiere tiempo adicional).
  - La decisión final (por escrito y de forma formal).

#### 6.1.5. Cierre:

- Se registran los resultados, acciones tomadas y se archiva la documentación completa con trazabilidad.

### 6.2. RECLAMOS

Los reclamos, relacionados a aspectos administrativos o de servicio, siguen este flujo:

#### 6.2.1. Recepción y registro:

- Se reciben por los mismos medios mencionados y se registran en 07/FK/QR/01.

#### 6.2.2. Asignación de responsable:

- En un máximo de **3 días hábiles**, se designa un responsable administrativo no involucrado.

#### 6.2.3. Gestión y respuesta:

- Se analiza el reclamo, se aplican correcciones si procede y se responde al solicitante en un plazo máximo de 10 días hábiles.

#### 6.2.4. Seguimiento al solicitante:

|                                                                                   |                                               |                                                                                                   |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <b>QUEJAS,<br/>RECLAMOS Y<br/>APELACIONES</b> | Código: 07/FK/QR/01<br>Cláusula: NTE INEN ISO/17020:2013/7.5-7.6<br>Revisión: 11<br>Página 4 de 5 |
| <b>GERENTE DE CALIDAD</b>                                                         |                                               | <b>POLÍTICA DE QUEJAS, RECLAMOS Y<br/>APELACIONES DE CLIENTES</b>                                 |

- El reclamante recibirá confirmación de recepción, estado de evaluación y resultado final, todo por escrito.

#### **6.2.5. Cierre y archivo:**

- Todo el proceso queda documentado, incluyendo acciones correctivas aplicadas y tiempos de atención.

### **6.3. APELACIONES**

Las apelaciones requieren especial cuidado al estar relacionadas con los procesos de inspección:

#### **6.3.1. Recepción formal y registro:**

- El cliente debe presentar su apelación por escrito dentro de los 15 días hábiles posteriores a la notificación de la decisión.
- Se registra en el formato 07/FK/QR/01.

#### **6.3.2. Evaluación preliminar:**

- En un máximo de 3 días hábiles, el Gerente de Calidad valida si es procedente y asigna a una persona del OI para el tratamiento de la apelación (sin participación previa en el proceso).

#### **6.3.3. Análisis y toma de decisión:**

- Se analiza el caso, entrevista a las partes si es necesario, y toma una decisión en un plazo no mayor a 20 días hábiles.

#### **6.3.4. Si la apelación procede:**

- Se revoca, modifica o reevalúa la anterior.
- Se documentan y ejecutan las acciones correspondientes en el sistema de gestión.
- Se actualiza la documentación oficial (actas, informes, certificados, etc.).

#### **6.3.5. Comunicación al apelante:**

- Se informa por escrito sobre:
  - La recepción de la apelación.
  - El avance de su evaluación.
  - La decisión final, con una explicación clara y fundamentada.

|                                                                                   |                                               |                                                                                                   |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <b>QUEJAS,<br/>RECLAMOS Y<br/>APELACIONES</b> | Código: 07/FK/QR/01<br>Cláusula: NTE INEN ISO/17020:2013/7.5-7.6<br>Revisión: 11<br>Página 5 de 5 |
| <b>GERENTE DE CALIDAD</b>                                                         |                                               | <b>POLÍTICA DE QUEJAS, RECLAMOS Y<br/>APELACIONES DE CLIENTES</b>                                 |

#### 6.3.6. Cierre:

- Se archiva la documentación con trazabilidad completa.
- Se evalúan posibles acciones preventivas para evitar recurrencia.

#### 7. DISPOSICIONES TRANSVERSALES A LOS TRES CASOS:

- Seguimiento al solicitante: En todos los casos, se mantendrá informado al emisor durante todo el proceso, asegurando respuesta inicial, notificación de estado y resultado final.
- Imparcialidad garantizada: Los responsables designados para la gestión no deben haber estado involucrados directa ni indirectamente en el proceso de inspección o del servicio prestado.
- Consolidación documental: Todos los registros se mantendrán en el documento 07/FK/QR/01 bajo control documental, con trazabilidad y confidencialidad aseguradas.

#### 8. REGISTROS

Atención de quejas, reclamos y apelaciones

07/FK/QR/01-1

#### Control de cambios

| Revisión | Fecha      | Páginas       | Cambios realizados                                                                                                                                              | Responsable            |
|----------|------------|---------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|
| 11       | 14/08/2025 | Pág. 1        | Se revisa las definiciones de los términos queja y apelación                                                                                                    | Coordinador de Calidad |
| 11       | 14/08/2025 | Pág. 3 a la 5 | Se edita el procedimiento de quejas, reclamos y apelaciones, de acuerdo a los requisitos de la Norma ISO/IEC 17020:2013 7.6                                     | Coordinador de Calidad |
| 11       | 14/08/2025 | Pág. 3 a la 5 | Se actualiza la descripción de los responsables del tratamiento de cada caso ya quejas, reclamos y apelaciones, el procedimiento se ajusta solo para inspección | Coordinador de Calidad |
| 11       | 14/08/2025 | Pág. 5        | Se actualiza la revisión y se incluye un control de cambios que se maneja dentro de cada procedimiento                                                          | Coordinador de Calidad |