

 ALIMENTO SEGURO	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: 11 Página 1 de 6
GERENTE DE CALIDAD		POLÍTICA DE QUEJAS, RECLAMOS Y APELACIONES	
ACTUALIZADO POR: M.B.		REVISADO POR: M.L.	APROBADO POR: P.E.
FECHA: Abril 2025		FECHA: Abril 2025	FECHA: Abril 2025
VIGENCIA A PARTIR DE: Marzo 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

Expresión de insatisfacción presentada por una parte interesada (cliente, auditor, consumidor, proveedor, etc.) con respecto a la actuación del Organismo de Certificación (OC), su personal, procesos, servicios u otras partes relacionadas, sin estar vinculada a una decisión de certificación.

3.2. RECLAMO

Petición presentada por un cliente, parte interesada u otra persona relacionada con el servicio de certificación, solicitando una corrección o aclaración respecto a servicios administrativos, tiempos de respuesta, atención u otras condiciones no relacionadas con la competencia técnica del OC ni con decisiones de certificación.

3.3. APELACIÓN

	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: 11 Página 2 de 6
GERENTE DE CALIDAD		POLÍTICA DE QUEJAS, RECLAMOS Y APELACIONES DE CLIENTES

Solicitud formal presentada por un cliente para que el Organismo de Certificación reconsidere una decisión relacionada con su estatus de certificación, como la denegación, suspensión o retiro del certificado.

Estos conceptos serán tratados de manera diferenciada, con sus respectivas etapas, responsables, plazos y controles documentales.

4. RESPONSABLES

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 auditoría, certificación o servicio objeto del reclamo, queja o apelación.
- Para elegir a la persona encargada (mínimo 1 persona) de atender quejas, reclamos o apelaciones se debe asegurar su competencia e imparcialidad mediante el Checklist de selección de persona asignada para el tratamiento de quejas, reclamos y apelaciones" 07/FK/QR/01-2, mismo que cumpla al menos con las competencias necesarias para una toma de decisión, descritas en el ANEXO A de la norma ISO 17021 y el ANEXO C de la norma ISO 22003, y descritas en la categoría c de la Matriz de funciones de certificación (02FKRH01-2).

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.

	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: 11 Página 3 de 6
GERENTE DE CALIDAD	POLÍTICA DE QUEJAS, RECLAMOS Y APELACIONES DE CLIENTES	

6. PROCEDIMIENTO

6.1. QUEJAS

Las quejas se gestionan conforme al siguiente proceso:

6.1.1. Recepción y registro:

- Se recibirán por correo electrónico, presencialmente o mediante formulario web.
- Se registran en el documento oficial 07/FK/QR/01 - Registro de Quejas, Reclamos y Apelaciones.

6.1.2. Análisis inicial y asignación:

- En un plazo máximo de **3 días hábiles**, se valida si la queja corresponde a un tema dentro del alcance del OC.
- La Dirección Técnica designa un responsable o equipo imparcial (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:

	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: 11 Página 4 de 6
GERENTE DE CALIDAD	POLÍTICA DE QUEJAS, RECLAMOS Y APELACIONES DE CLIENTES	

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:

- 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 decisiones de certificación:

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, la Dirección Técnica valida si es procedente y asigna un Comité Evaluador Imparcial (sin participación previa en el proceso).

6.3.3. Análisis y toma de decisión:

	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: 11 Página 5 de 6
GERENTE DE CALIDAD	POLÍTICA DE QUEJAS, RECLAMOS Y APELACIONES DE CLIENTES	

- El comité 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 decisión de certificación 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.

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 auditado o evaluado.
- 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

Checklist: Perfil de responsable para quejas reclamos y apelaciones

07/FK/QR/01-2

9. CONTROL DE CAMBIOS

	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: 11 Página 6 de 6
GERENTE DE CALIDAD		POLÍTICA DE QUEJAS, RECLAMOS Y APELACIONES DE CLIENTES

Revisión	Fecha	Páginas	Cambios realizados	Responsable
11	8/04/2025	Pág 5 (sección 7)	Se incluye la sección 7 en la que se plantea información relevante para los tres casos (quejas, reclamos o apelaciones)	Coordinador de Calidad
11	8/04/2025	Pág 3-5 (Sección 6)	Se edita el procedimiento de manejo de quejas, reclamos y apelaciones, incluyendo un procedimiento diferenciado para cada caso.	Coordinador de Calidad
11	8/04/2025	Pág 2 (sección 4)	Se incluye el registro Checklist: Perfil de responsable para quejas reclamos y apelaciones (07/FK/QR/01-2)	Coordinador de Calidad
11	8/04/2025	Pág 2 (sección 4)	Se actualiza la descripción de los responsables, eliminando al coordinador de calidad como responsable y designando a la / las personas que sean seleccionadas según el checklist de selección de responsable de quejas, reclamos y apelaciones	Coordinador de Calidad
11	8/04/2025	Págs 1,2 (sección 3)	Se actualizan las definiciones de quejas, reclamos y apelaciones	Coordinador de Calidad
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