

Quejas y apelaciones

1. OBJETIVO.

Este documento establece el procedimiento para atender las quejas y apelaciones que pueden presentar los clientes, así como las partes interesadas.

2. CAMPO DE APLICACION.

Este documento se aplica a todas las apelaciones y quejas, presentadas por escrito sobre los servicios prestados por Certificadora Mexicana Internacional S.A. de C.V. (CMI)

3. REFERENCIAS.

Para la adecuada aplicación de este procedimiento, se deben utilizar el siguiente documento:

3.1 Acción correctiva, preventiva y de mejora.

4. DEFINICIONES.

4.1 Cliente.

Receptor de un servicio prestado por CMI.

4.2 Apelación.

Petición escrita por parte de un cliente sobre el resultado emitido por CMI, para revocar el resultado obtenido.

4.3 Queja.

Petición por parte de un cliente o parte interesada sobre la calidad de los servicios que presta CMI, para mejorar su operación.

5. RESPONSABILIDADES.

5.1 La dirección general, la subdirección y las gerencias aplican este procedimiento.

6. CRITERIOS DE DECISION.

6.1 Cuando se presente alguna apelación o queja por el cliente, la dirección general debe ser informada en todos los casos.

6.2 Las personas que participen en la resolución de cualquier apelación o queja deben evitar ser juez y parte.

6.3 Para el caso de apelaciones, éstas serán resueltas por los miembros de la Comisión de apelación.

6.4 En caso de quejas a los servicios proporcionados por éstas serán resueltas por la dirección general.

6.5 Se debe hacer del conocimiento del cliente o parte interesada que debe contar con toda la información que respalde su apelación o queja.

6.6 La subdirección debe hacer del conocimiento del cliente que para el caso del proceso de apelación, si el resultado no le favorece, los gastos derivados de la investigación o gastos con organismos en tercería u otros, deben ser cubiertos por el cliente.

6.7 CMI deberá resolver las apelaciones y quejas que presenten los interesados así como notificar al afectado su respuesta en un plazo no mayor a 10 días hábiles con copia a las Dependencias competentes cuando aplique.

7. PROCEDIMIENTO.

7.1 Recepción de apelaciones o quejas.

- a) Quejas: Se pueden recibir en cualquier etapa del proceso de certificación o incluso posterior a este y por cualquier medio. Las quejas las puede recibir directamente las gerencias, subdirección o la misma dirección general.
- b) Apelaciones: Solo una vez que se hayan entregado resultados, el cliente puede emitir una apelación, la cual debe ser por escrito y con la información que de soporte a su petición. Esta debe ser dirigida a la dirección general.

Para el caso de las normas NMX-AA-169 y NMX-AA-170, el cliente cuenta con 10 días hábiles posteriores a la recepción de los resultados para presentar la apelación.

7.2 Registro de las apelaciones o quejas.

Los responsables de resolver cualquier apelación o queja utilizan el formato F-COM-01 "Apelación o queja".

7.3 Quejas

Para las quejas sobre los servicios proporcionados por CMI la dirección general es la responsable de recabar, revisar y analizar la información y/o documentación necesaria en conjunto con el personal autorizado por el cliente o parte interesada.

7.4 Apelaciones

Para apelaciones a los resultados emitidos por CMI, entrara en función la comisión de apelaciones, tal como está definido en el P-COM-01 “Reglamento del Comité Técnico de Certificación e Imparcialidad”

La comisión de apelaciones es responsable de recabar, revisar y analizar la información y/o documentación necesaria, en conjunto con el personal autorizado por el cliente, en este caso se puede solicitar la participación del personal responsable de ejecutar el servicio, el cual solo tiene voz pero no poder de decisión.

7.5 Responsabilidades del personal seleccionado.

Los responsables de investigar y resolver las apelaciones o quejas, tienen las siguientes responsabilidades:

- a. Actuar con ética profesional.
- b. Buscar puntos de hallazgos en la documentación e información analizada y hacer evidente el acierto de ello;
- c. Documentar las observaciones, analizando las evidencias relevantes y suficientes que permitan obtener conclusiones con respecto a la apelación o queja;
- d. Mantener y salvaguardar cada uno de los documentos e información analizada;
- e. Actuar con objetividad; y
- f. Ser imparcial y estar libres de influencias que puedan afectar su efectividad.

7.6 Veredicto sobre la investigación.

Para el caso de apelaciones, la comisión de apelación resuelve sobre la procedencia o no de dicha apelación. En caso de alguna acción correctiva y preventiva aplicable a CMI, la subdirección coordina el desarrollo de las actividades.

Para el caso de quejas, la dirección general es quien determina las acciones a tomar y la gerencia responsable desarrolla las actividades necesarias, tomando en cuenta las condiciones de certificación.

7.7 Informe sobre las apelaciones

El documento que presenta el resumen de la investigación donde se indica si procede o no la apelación y las causas por las cuales se resuelve a favor o en contra, debe ser elaborado por la comisión de apelación y tener como información mínima la siguiente:

- a. Fecha de la emisión del resumen.
- b. Nombre de la organización que emite la apelación.
- c. Nombre de la persona que proporcione el servicio.
- d. Clave de identificación del servicio.
- e. Procedimientos consultados para la evaluación de la apelación.
- f. Identificación de las causas de no conformidades.
- g. Evaluación del problema.
- h. Resultado.

Para el caso de las normas NMX-AA-169 y NMX-AA-170, el resultado de la apelación se debe informar al cliente en un plazo no mayor de 10 días hábiles posteriores a la recepción de la misma.

7.8 Costos aplicables.

Con base en el resultado de la comisión de apelación, en donde se define quien es el responsable, este deberá cubrir los costos correspondientes derivados del proceso de apelación.

8. FORMAS.

F-COM-01 Queja y Apelación.

CONTROL DE CAMBIOS

Inciso	Página	Cambio (s)
1, 4.3, 6.5, 7.3	1, 2	Se adecua a las partes interesadas, por lo que se hace extensivo a las mismas
7.1, 7.7	2, 3	Se adiciona lo relativo a las apelaciones para las normas NMX-AA-169 y NMX-AA-170