



ATENCIÓN DE APELACIONES Y QUEJAS

1. OBJETIVO

Establecer el proceso para el tratamiento y resolución de las apelaciones y quejas, interpuestas por el cliente u otras partes interesadas, relacionadas con los servicios ofrecidos por CERTIFY 360.

2. PROCEDIMIENTO

2.1 Generalidades.

CERTIFY 360 considera, en la medida de lo posible, que todas las apelaciones y quejas son una oportunidad de mejora de sus servicios e implementa acciones correctivas para su atención.

El presente procedimiento se hace accesible al público a través de su publicación en la página web de CERTIFY 360.

La **apelación** se define como una solicitud de un cliente o prospecto, para reconsiderar formalmente cualquier **decisión adversa** por parte de CERTIFY 360 relacionada con su estatus deseado.

La **queja** es una **expresión de insatisfacción** de alguna persona u organización, relacionada con las actividades del servicio o el personal de CERTIFY 360, de la que se espera una respuesta.

CERTIFY 360 es responsable de todas las decisiones tomadas a todos los niveles del proceso de atención de las apelaciones o quejas, y se asegura de que las personas que dan tratamiento a las apelaciones o quejas son diferentes de las que realizan las actividades involucradas en las mismas.

El Comité de Imparcialidad se asegura de evaluar que el análisis y las decisiones relativos a las apelaciones no den lugar a acciones discriminatorias hacia el apelante. Así mismo, asegura que se han realizado las correcciones y se han tomado las acciones correctivas pertinentes; por ello, el reporte de las apelaciones y quejas se presenta ante el Comité de Imparcialidad en las reuniones programadas.

El seguimiento de las apelaciones y quejas se lleva a cabo de forma mensual y es reportado al Director General, siendo la Gerencia Técnica responsable de dicho seguimiento, monitoreando el progreso desde su inicio hasta su cierre.

En los casos en los que el supuesto afectado no este conforme con la resolución, este tendrá la libertad de acudir a instancias superiores, tales como la Dirección General o el Comité de Imparcialidad de CERTIFY 360, la entidad acreditadora, organismos reguladores, etc., si así lo considera conveniente. En estos casos el proceso a seguir se apegará al que dichas autoridades marquen.

2.2 Apelaciones.

Las decisiones tomadas por CERTIFY 360 pueden ser susceptibles de apelación por parte del solicitante o titular del certificado. La manifestación de apelación la debe realizar el interesado por escrito dentro de los 10 días hábiles siguientes al recibo de la notificación de la decisión tomada por CERTIFY 360.

Si transcurridos los diez días hábiles, el solicitante o el titular del certificado, no presenta apelación, se dará por entendido que acepta la decisión tomada por el organismo de certificación sin lugar a posteriores reclamaciones.

Todas las decisiones se mantienen hasta que se obtengan los resultados de la investigación de la apelación, excepto en los casos que la apelación sea para decisiones de suspensión o retiro de la certificación, en los que se mantiene el estado de “certificado” hasta que finalice la investigación de la apelación.

2.2.1 Recepción.

La Gerencia Técnica (GT) recibe la apelación del cliente en forma escrita, acompañada de sus argumentos y soportada con toda la evidencia disponible. Si la información está completa, registra la apelación en el “**Control de apelaciones y quejas**” para su gestión y genera el expediente correspondiente; en caso contrario no podrá atender la apelación por falta de información.

El GT envía un correo electrónico dirigido al cliente, mediante el cual se le informa que su solicitud de apelación ha iniciado el trámite.

Cuando la apelación está relacionada con una decisión tomada por el Auditor Líder, puede solicitarse durante o después de la auditoría. Si es durante la auditoría, el cliente debe advertir al Auditor Líder de la apelación, quien está obligado a hacerla constar en el **Informe de Auditoría**, redactada de tal forma que el cliente juzgue que expresa completamente su reclamación, y se informa a la Gerencia Técnica para que inicie el proceso normal de atención. En caso de que dicha apelación sea posterior a la auditoría o el cliente no haya informado al Auditor Líder durante la ejecución, el cliente deberá turnarla de manera escrita a la GT, junto con la evidencia pertinente, dentro de los 10 días naturales posteriores a la emisión del Informe de Auditoría.

2.2.2 Validación y análisis

Una vez recibida la apelación, la GT turna el caso a un Certificador diferente del que emitió los resultados del servicio, quien reúne y revisa toda la información necesaria para validar la apelación. Las apelaciones se validan a través de evidencias proporcionadas por los auditores, el certificador que tomó la decisión, y el cliente.

A continuación, el Certificador analiza los argumentos del apelante y los registros de CERTIFY 360 relacionados con la apelación para tomar una decisión acerca del caso.

ATENCIÓN DE APELACIONES Y QUEJAS

Cuando una apelación no pueda ser resuelta por el Certificador (por existir algún conflicto de interés) o en segundo nivel por la Gerencia Técnica, o el cliente no esté satisfecho con la respuesta, la apelación se escalará hacia el Comité de Imparcialidad, el cual será el responsable de atender la apelación y dar el fallo final e inapelable. Para tal fin, se dividirá en 2 grupos: el primero analizará la apelación y determinará las acciones a seguir, y el segundo evaluará si el proceso de análisis y decisión fue aplicado en forma adecuada.

2.2.3 Resolución y acciones.

El Organismo de Certificación (OC) tiene un plazo máximo de diez (10) días para cerrar la apelación notificando al apelante la resolución de ésta.

El Certificador emite una resolución basada en el análisis de todos los registros que considere necesarios (contrato, informes de auditoría, detalles de la decisión de certificación, etc.), también puede consultar a testigos o expertos para que le proporcionen asesoramiento.

La resolución se informa a las partes interesadas a través de un Comunicado, elaborado por el Certificador, en el cual deben figurar al menos los siguientes datos:

- Fecha.
- Número de expediente del cliente
- Persona de contacto.
- Descripción de la Apelación.
- Resolución del Certificador.

Si a consecuencia del análisis de la apelación el Certificador detecta desviaciones en el Sistema de Gestión del OC que requieran de acciones correctivas, se actuará según lo establecido en el **procedimiento de “Acciones Correctivas”**.

2.3 Quejas.

2.3.1 Recepción.

Cualquier empleado de CERTIFY 360 puede recibir una observación de insatisfacción de un cliente a través de cualquier medio escrito (correo electrónico, carta, etc.) y debe canalizarla a la Gerencia Técnica (GT).

A partir de este momento, la Gerencia Técnica (GT) tiene un plazo máximo de 2 días para confirmar si la queja se refiere a las actividades de certificación de las cuales el Organismo es responsable, y determinar si la queja procede o solo es un comentario sobre la percepción del servicio.

Si la queja no procede, se le indica por escrito al reclamante los motivos por los cuales su queja es improcedente.

ATENCIÓN DE APELACIONES Y QUEJAS

En caso de que se determine que es una queja, la GT la registra en el “**Control de apelaciones y quejas**” para su gestión, y genera en el servidor un expediente de queja formal en el cual se mantendrá toda la evidencia asociada con ésta. Acto seguido, informa a la Gerencia Administrativa (GA) la aceptación de la queja.

La Gerencia Administrativa informa al cliente por correo electrónico la recepción de la queja y que se ha iniciado el proceso de atención.

2.3.2 Validación e investigación.

La GT o quien designe, valida las quejas con las partes involucradas (especialistas, auditores y clientes) para obtener los datos de ambas partes y proceder al análisis e investigación de la queja.

La investigación se debe basar primordialmente en evidencia documental escrita suplida por el querellante. El investigador complementará la información brindada por el querellante, con entrevistas telefónicas o por correo electrónico.

2.3.2.1 Queja presentada por el cliente del OC.

Las quejas presentadas por los clientes en relación con los servicios ofrecidos por CERTIFY 360 serán consideradas como no conformidades, generándose una Solicitud de Acciones Correctivas (SAC) que se canaliza al área involucrada.

El receptor de la queja sigue las actividades descritas en el **procedimiento “Acciones Correctivas”**. El análisis de la causa raíz y propuesta de correcciones y/o acciones correctivas deben de realizarse en un plazo no mayor a 5 días hábiles posteriores a la recepción de la SAC.

Una vez que la GT conoce las acciones que se van a realizar para evitar la recurrencia y, en su caso, para reparar el daño provocado al cliente, contesta por escrito la queja del cliente.

2.3.2.2 Queja presentada por un cliente del cliente.

Si la queja concierne a un cliente certificado por CERTIFY 360, la GT determina si ésta procede para su gestión con base en los siguientes criterios:

- Es interpuesta contra un cliente de CERTIFY 360 con certificado activo.
- Los procesos o actividades que han originado la queja están dentro del alcance del sistema de gestión certificado.
- Exista evidencia del tratamiento y resolución de la queja realizada por el cliente certificado en cuestión.

ATENCIÓN DE APELACIONES Y QUEJAS

Cuando alguno de estos criterios no se cumple, la queja se considera improcedente y la GT debe informar la situación al reclamante.

Al proceder la queja, la GT investiga específicamente los hechos y el comportamiento del cliente certificado en relación con los requisitos de la norma de referencia, para lo cual se pueden programar auditorías extraordinarias y/o solicitar al cliente la información que durante el avance de la investigación se requiera.

La GT analiza si el tratamiento de la queja por parte del cliente ha sido conforme a lo establecido en su sistema de gestión, si dicho sistema cuenta con la eficacia necesaria, determina si el grado de cumplimiento de éste con respecto a la norma de referencia es el adecuado y si las acciones correctivas tomadas fueron las pertinentes para la atención de la queja. El resultado de la investigación tomará como base los criterios establecidos en el **procedimiento de “Decisión de la Certificación”**.

La GT se pone en contacto con el cliente, para determinar si se debe hacer público el tema de la queja y su resolución, y si así fuera en qué medida.

2.3.3 Resolución.

La GT debe elaborar un comunicado para informar al querellante, y a cualquier parte interesada, de lo dispuesto con respecto a la queja, en conformidad con los requisitos de confidencialidad.

En la contestación deberán figurar, al menos, los siguientes datos:

- Fecha.
- Número de expediente del cliente; en el caso de que no se trate de un cliente, identificarlo con el nombre del promovente.
- Persona de contacto.
- Queja o reclamación.
- Resolución.

La GT asegura que las quejas sean resueltas en un plazo máximo de 10 días a partir de que se recibe la queja.

2.3.4 Seguimiento.

La Gerencia Administrativa envía al cliente el escrito de resolución, sigue el resultado y evalúa el grado de aceptación y satisfacción del cliente con la corrección o acción correctiva emprendida para subsanar la queja.

Si el querellante determina que la resolución de la queja no es satisfactoria puede presentar una solicitud de apelación la cual será tratada conforme a lo establecido en el punto 2.2 del presente procedimiento.

2.4 Identificación de los registros.

Los expedientes se mantienen en carpetas electrónicas, en la sección “apelaciones y quejas” del servidor. Cada expediente se identifica de la siguiente manera:

XYX – ###aa_Nombre del cliente

Dónde:

- X = Corresponde al tipo de insatisfacción; usar Q para quejas y A para apelaciones.
- YY = Programa de certificación, CA corresponde a calidad y AA para ambiente.
- ### = Número consecutivo, p. ej. 001, 002, ..., 020, ..., 105.
- aa = Últimos dígitos del año en que se presenta la queja o apelación.

Cada expediente cumple con lo establecido en el procedimiento Control de Documentos.

La Gerencia Técnica es responsable de resguardar los registros de las apelaciones y quejas.

2.5 Confidencialidad y conflicto de intereses.

Todas las personas involucradas tomarán las medidas necesarias para preservar la confidencialidad de la información obtenida durante la investigación. El reclamante o apelante puede solicitar permanecer en el anonimato a otras partes involucradas en la investigación y durante la investigación deberán tomarse las medidas adecuadas para preservar la confidencialidad.

Cualquier persona implicada en el proceso de quejas o apelaciones, que tengan un conflicto de interés real o potencial, o problemas de confidencialidad con la situación presentada, debe excusarse de inmediato de cualquier discusión o recepción de información sobre la queja o apelación específica. Para cumplir lo anterior, todo el personal de CERTIFY 360 firma el **Código de Ética y Confidencialidad** y presentan anualmente su **“Declaración de actividades independientes y actualización de competencia”**.

3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

DOCUMENTO
ISO/IEC 17021-1 vigente "Requisitos para los Organismos que realizan la auditoría y la certificación de Sistemas de Gestión".
Manual del Sistema de Gestión.
Procedimiento para el Control de Acciones Correctivas
Procedimiento para la Decisión de la Certificación.
Código de Ética y Confidencialidad.
Formato "Declaración de actividades independientes y actualización de competencia"

4. REGISTROS

Identificación	Almacenamiento
Control de apelaciones y quejas.	Electrónico en Servidor / Apelaciones y quejas / Registro por año
Comunicado de resolución.	Electrónico en Servidor / Apelaciones y quejas / Carpeta del reclamante

5. ANEXOS

NA