



Certificación Mexicana, S.C.

Manual de Procedimientos de Aseguramiento – Certificación Mexicana Recurso de Apelación, Quejas y Disputas

INDICE

	TITULO	PÁGINA
1.	OBJETIVO.	2
2.	CAMPO DE APLICACION.	2
3.	REFERENCIAS.	2
4.	DEFINICIONES.	2
5.	RESPONSABILIDADES.	2
6.	CRITERIOS DE DECISION.	3
7.	PROCEDIMIENTO.	4
8.	FORMAS.	8
9.	BIBLIOGRAFIA.	8



Certificación Mexicana, S.C.

Manual de Procedimientos de Aseguramiento – Certificación Mexicana Recurso de Apelación, Quejas y Disputas

1. OBJETIVO.

Este documento establece el procedimiento para atender las apelaciones, quejas y disputas que pueden presentar los clientes a los servicios.

2. CAMPO DE APLICACION.

Este documento se aplica a todas las apelaciones, quejas y disputas presentadas por escrito sobre los servicios prestados por Certificación Mexicana, S.C).

3. REFERENCIAS.

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

3.1 PAS014 Manual de procedimientos de aseguramiento. Acción correctiva y preventiva.

3.2 PAS019 Manual de procedimientos de aseguramiento – Servicio.

4. DEFINICIONES.

4.1 Cliente.

Receptor de un servicios prestado por Certificación Mexicana, S.C.

4.2 Apelación.

Petición escrita por parte de un cliente sobre el resultado dictamen emitido por Certificación Mexicana, S.C., para revocar el resultado obtenido.

4.3 Queja.

Petición por parte de un cliente sobre la calidad de los servicios que presta Certificación Mexicana, S.C., para mejorar su operación y oportunidad.

4.4 Disputas.

Discusión documentada sobre el cumplimiento, conformidad o aplicación de un requisito, presentado durante el Plan de evaluación o durante la ejecución del servicio

5. RESPONSABILIDADES.

5.1 La Jefatura de Calidad y Normalización elabora este procedimiento.

5.2 La dirección general o gerencia técnica revisa este procedimiento.



Certificación Mexicana, S.C.

Manual de Procedimientos de Aseguramiento – Certificación Mexicana Recurso de Apelación, Quejas y Disputas

- 5.3 La dirección general aprueba este procedimiento.
- 5.4 La Jefatura de Calidad y Normalización difunde este procedimiento.
- 5.5 La Jefatura de Calidad y Normalización implanta este procedimiento.
- 5.6 La dirección general y los responsables de departamento aplican este procedimiento.
- 6. CRITERIOS DE DECISION.**
- 6.1 Cuando se presente alguna apelación, queja o disputa 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, queja o disputa deben evitar ser juez y parte.
- 6.3 Para el caso de apelaciones a dictámenes emitidos por la Comisión Dictaminadora, éstas serán resueltas por los miembros de la Comisión de Apelación.
- 6.4 Para el caso de las disputas presentadas durante la presentación del Plan de evaluación o bien durante la ejecución del servicio, éstas serán atendidas por el responsable de departamento.
- 6.5 En caso de quejas a los servicios proporcionados por éstas serán resueltas por la dirección general.
- 6.6 Se debe hacer del conocimiento del cliente que debe contar con toda la información que respalde su apelación, queja o disputa.
- 6.7 El responsable de departamento debe hacer del conocimiento del cliente que en caso del proceso de apelación y/o disputa el resultado no le favorezca los gastos derivados de la investigación o gastos con organismos en tercera u otros, deben ser cubiertos por la parte que resulte responsable.
- 6.8 Toda apelación, queja o disputa recibida en forma escrita debe estar documentada.
- 6.9 Se dispone de no más de 10 días hábiles posteriores a la notificación a Certificación Mexicana, S.C. de la apelación, queja o disputa para notificar al afectado su respuesta. Se debe considerar lo dispuesto en el artículo 163 de la Ley de Infraestructura de la Calidad.



Certificación Mexicana, S.C.

Manual de Procedimientos de Aseguramiento – Certificación Mexicana Recurso de Apelación, Quejas y Disputas

7. PROCEDIMIENTO.

7.1 Recepción de apelaciones, quejas o disputas.

La recepción de apelaciones, quejas o disputas se deberá realizar en los siguientes cinco días hábiles posteriores a la notificación de los resultados para que pueda ser procedente. Existen dos formas de recibir una apelación, queja o disputa.

- a. Con el FPASo1901 de "Evaluación del servicio proporcionado" y/o
- b. Que el cliente presente carta por escrito de su apelación, queja o disputa.

7.2 Registro de las apelaciones, quejas o disputas.

Los responsables de resolver cualquier apelación, queja o disputa utiliza la forma FPASo2101 (véase anexo 1) de acuerdo con lo siguiente.

- a. (Fecha: año, mes y día en que se recibe la apelación, queja o disputa para ello debe utilizarse números arábigos y anteponiendo un cero cuando se trata de número del 1 al 9.
- b. Apelación, queja o disputa: señalar con una "x" el concepto de que se trate.
- c. Número: número consecutivo de la apelación, queja o disputa.
- d. Datos generales de la organización: nombre y puesto de la persona que presenta la apelación, queja o disputa; nombre de la organización, domicilio, teléfono y fax del cliente.
- e. Datos del servicio proporcionado: este concepto incluye la fecha de la realización del servicio, departamento que proporcionó el servicio, tipo de servicio, datos para facilitar la rastreabilidad del servicio (clave de identificación del servicio, número del certificado de conformidad, etc). Además, se debe registrar los datos relevantes del servicio proporcionado para facilitar su identificación.
- f. Motivo de la apelación, queja o disputa: Se deben identificar los detalles de cada una de las causas de apelación, queja o disputa por parte del cliente.
- g. Vía de comunicación de la apelación queja o disputa: Se debe especificar en este apartado si la apelación, queja o disputa proviene de la evaluación del servicio y si es así registrar el número de folio que le corresponde, o bien si fue enviada por escrito por parte del cliente.
- h. Veredicto Se debe especificar en este apartado si procede o no la apelación, queja o disputa y, si se le imputa la causa al cliente o a Certificación Mexicana, S.C
- i. Firmas de conformidad: en este apartado se plasman las firmas de conformidad del cliente, de Certificación Mexicana, S.C. y de los responsables de resolver la apelación, queja o disputa. También se debe registrar la fecha en que se lleva a cabo la firma de conformidad.



Certificación Mexicana, S.C.

Manual de Procedimientos de Aseguramiento – Certificación Mexicana Recurso de Apelación, Quejas y Disputas

7.3 Responsables de resolver apelaciones, quejas o disputas.

Es importante que el personal que prestó el servicio, no sea juez de las acciones que proporcionó.

7.4 Quejas

Para las quejas sobre los servicios proporcionados por Certificación Mexicana, S.C. 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.

La información confidencial inicial debe ser revisada exclusivamente por la dirección general y el personal autorizado por el cliente.

7.5 Disputas

Para disputas sobre el cumplimiento, conformidad o aplicación de un requisito, el responsable de departamento recaba, revisa y analiza 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.

La información confidencial inicial debe ser revisada exclusivamente por el responsable de departamento y el personal autorizado por el cliente.

7.6 Apelaciones

Para apelaciones a los dictámenes emitidos por la Comisión Dictaminadora, entrara en funciones del Comité de Apelaciones tal como esta definido en el G001 “Reglamento del Comité Técnico de Certificación”

El Comité 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.

La información confidencial inicial debe ser revisada exclusivamente por el Comité de Apelaciones y el personal autorizado por el cliente.

7.7 Responsabilidades del personal seleccionado.



Certificación Mexicana, S.C.

Manual de Procedimientos de Aseguramiento – Certificación Mexicana Recurso de Apelación, Quejas y Disputas

Los responsables de investigar y dictaminar sobre apelaciones, quejas o disputas 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, queja o disputa;
- 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.

7.8 Investigación de las causas de apelación, queja o disputa.

Los responsables de resolver, deben investigar y analizar las causas de las inconformidades de acuerdo con la información y documentación proporcionada sobre el servicio realizado y con la apelación, queja o disputa presentada por el cliente.

7.9 Veredicto sobre la investigación.

Para el caso de apelaciones, la Comisión de Apelación dictamina (forma FPASo0902) sobre la procedencia o no de dicha apelación. En caso de alguna acción correctiva y preventiva, la gerencia técnica coordina el desarrollo de las actividades. Se sugiere utilizar el PAS014 Acción correctiva y preventiva.

Para el caso de disputas el coordinador responsable informa utilizando la FPASo2101, sobre la procedencia o no de dicha disputa. En caso de alguna acción correctiva y preventiva, el responsable de departamento coordina el desarrollo de las actividades. Se sugiere utilizar PAS014 Acción correctiva y preventiva.

Para el caso de quejas, la dirección general es quien determina las acciones a tomar y la coordinación responsable desarrolla las actividades necesarias apoyándose, en caso de ser necesario, en PAS014 Acción correctiva y preventiva.

7.9.1 El representante autorizado del cliente y el responsable de departamento, analizan los resultados y de manera conjunta obtienen conclusiones las cuales puede ser:

- a. La aceptación por parte de Certificación Mexicana, S.C. de la apelación, queja o disputa.
- b. El rechazo por parte de Certificación Mexicana, S.C. de la apelación, queja o disputa.

7.9.2 Informe sobre las apelaciones



Certificación Mexicana, S.C.

Manual de Procedimientos de Aseguramiento – Certificación Mexicana Recurso de Apelación, Quejas y Disputas

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 dictamina a favor o en contra debe ser elaborado por la Comisión de apelación y debe 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 sea responsable de la solicitud.
- d. Nombre de la persona que proporcione el servicio.
- e. Clave de identificación del servicio.
- f. Identificación del tipo de apelación.
- g. Procedimientos consultados para la evaluación de la apelación.
- h. Identificación de las causas de no conformidades.
- i. Evaluación del problema.
- j. Conclusiones.

7.10 Aceptación de apelación.

Con base en el informe obtenido que establezca que Certificación Mexicana, S.C., es el causante de la insatisfacción, este debe desarrollar las actividades de mejora del servicio asumiendo los costos que de estas se deriven (incluye el uso de organismos de tercería).

7.11 Plan de acción correctiva y preventiva.

Con base en el informe de la apelación el responsable de departamento desarrolla el plan de acciones correctivas y preventivas necesario para eliminar las causas actuales y potenciales de problemas, véase PAS014 Acción correctiva y preventiva; estas acciones pueden incluir:

- a. Darle mayor capacitación al personal por no proporcionar un servicio eficaz y eficiente.
- b. Llamada de atención al personal por no proporcionar un servicio eficaz y eficiente.
- c. Modificación del informe correspondiente.
- d. Modificación del dictamen correspondiente
- e. Modificación del certificado correspondiente
- f. En caso de negligencia por parte de la persona responsable la acción correctiva se tomara de acuerdo con el Reglamento de Certificación Mexicana, o cualquier otra acción que se especifique.

7.12 Realización de acciones correctivas y preventivas.



Certificación Mexicana, S.C.

Manual de Procedimientos de Aseguramiento – Certificación Mexicana Recurso de Apelación, Quejas y Disputas

El responsable de departamento selecciona y determina los recursos técnicos, financieros y humanos necesarios para llevar a cabo las acciones correctivas y preventivas de acuerdo con PAS014 Acción correctiva y preventiva.

Los responsables designados deben llevar a cabo las actividades contempladas por las acciones correctivas y preventivas.

7.13 Resultado.

El responsable de departamento elabora un documento que contenga las acciones correctivas y preventivas realizadas y el resultado de éstas.

Cuando por acciones correctivas se requiere modificar el informe, dictamen y/ o el certificado correspondiente el responsable de departamento envía la documentación modificada al cliente, y se asegura que el cliente devuelva la documentación no conforme.

7.14 Rechazo apelación queja o disputa.

Con base en el informe obtenido que establezca que la organización es la causante esta tiene que pagar el costo de las actividades desarrolladas por Certificación Mexicana (incluyendo el uso de organismo de tercera)

7.15 Archivo de la información.

Se cuenta con el registro apelación, queja o disputa (RPAS021) correspondiente.

8. FORMAS.

8.1 FPAS02101 Apelación, queja o disputa.

9. BIBLIOGRAFIA.

Para la realización de este procedimiento, se utilizó el siguiente documento vigente:

9.1 EAS005 Manual de especificaciones de aseguramiento. Documentation de Certificación Mexicana.