

## PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A QUEJAS Y APELACIONES.

## Contenido

1. Propósito	3
2. Campo de aplicación	3
3. Documentos de referencia	3
4. Términos y definiciones	3
5. Política de quejas .....	5
6. Política de apelaciones .....	6
7. Responsabilidades	6
8. Actividades	7
9. Registros.....	8
10. Anexo.....	9

## 1. Propósito

El propósito de este procedimiento es establecer la forma en que se recibirá, evaluará y tomarán decisiones relativas a las quejas y apelaciones que se pudieran presentar en la prestación de los servicios de certificación y capacitación abierta proporcionada por Certification with Added Value S. C. (CAV).

## 2. Campo de aplicación

a) El alcance de las disposiciones establecidas en este procedimiento es aplicable para el tratamiento de las quejas y apelaciones que se presenten en los servicios de certificación de los diferentes programas proporcionados por Certification with Added Value S. C.

b) La apelación contra la resolución de un dictamen emitido por el Comité de Certificación e Imparcialidad es un recurso que debe ser empleado solo cuando el solicitante del servicio no está de acuerdo y se pronuncia en contra de la resolución.

## 3. Documentos de referencia

3.1 Manual de Sistema de Gestión, edición vigente

3.2 ISO/IEC 17021-1:2015 – Evaluación de la conformidad – Requisitos para los organismos que realizan la autoridad y certificación de sistemas de gestión.

3.3 ISO 10002 Gestión de la Calidad. Satisfacción del cliente. Directrices para el tratamiento de las quejas en las Organizaciones.

3.4 Ley de Infraestructura de la Calidad.

## 4. Términos y definiciones

**Reclamante:** Persona, organización o su representante, que expresa una queja.

**Queja:** Expresión de insatisfacción hecha a una organización, con respecto a sus productos o al propio proceso de tratamiento de las quejas, donde se espera una respuesta o resolución explícita implícita.

**Apelación:** Solicitud presentada por una persona u organización en proceso de auditoría o de certificación, para reconsiderar los hallazgos de auditoría o resultado del dictamen de certificación negativa.

**Alta Dirección:** Persona o grupo de personas que dirige y controla una organización al más alto nivel.

**Cliente:** Persona u organización que podría recibir o que recibe un producto o un servicio destinado a esa persona u organización o requerido por ella

**Satisfacción del cliente:** Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido las expectativas de los clientes.

**Servicio al cliente:** Interacción de la Organización con el cliente a lo largo del ciclo de vida de un producto o un servicio.

**Retroalimentación:** Opiniones, comentarios y expresiones de interés por un producto, un servicio, o un proceso de tratamiento de quejas.

**No Conformidad:** Incumplimiento de un requisito.

**Acción correctiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.

**Acción inmediata:** Acción que se realiza para eliminar el problema ya sea en el producto, proceso o sistema de gestión.

**Riesgo:** Efecto de incertidumbre.

**Enfoque basado en Riesgo:** Se deben tomar en cuenta los riesgos asociados a prestar servicios de certificación competentes, coherentes e imparciales. Entre los riesgos se pueden incluir, pero no limitarse a, aquellos asociados: los objetivos de la auditoría, el muestreo usado en el proceso de auditoría, la imparcialidad real y percibida, los asuntos legales, reglamentarios y de responsabilidad ante terceros, la organización cliente que se está auditando y sus actividades, la salud y seguridad de los equipos auditores, la percepción de las partes interesadas, las declaraciones engañosas por parte del cliente certificado, del uso de marcas.

**Dictamen:** Resolución tomada por el Comité de Dictaminación en la cual se determina conceder la certificación al cliente.

**Receptividad:** La organización debería identificar a las partes interesadas y escuchar sus puntos de vista. La organización debería:

a) considerar la variedad de métodos disponibles para obtener los elementos de entrada, incluyendo las reuniones públicas, los grupos de discusión, los cuestionarios y las encuestas, los comités asesores, los talleres y los grupos de discusión virtuales;

b) determinar los recursos financieros y humanos asociados a la obtención de los elementos de entrada de las partes interesadas.

**Confidencialidad:** Únicamente conviene poner a disposición la información de carácter personal del reclamante cuando ésta sea necesaria para el tratamiento de la queja dentro de la organización, y no divulgar sin el consentimiento expreso del cliente o reclamante.

**Receptividad y respuesta oportuna a las quejas:** Las partes que confían en la certificación esperan que las quejas sean investigadas, y si son válidas, deberían confiar en que serán tratadas adecuadamente y que el organismo de certificación hará un esfuerzo razonable para resolverlas. La receptividad y respuesta eficaz a las quejas es un medio importante para proteger al organismo de certificación, a sus clientes y a otros usuarios de la certificación contra errores, omisiones o comportamientos no razonables.

**Parte interesada:** Persona o grupo que tiene un interés en el desempeño o éxito de la organización.

**Objetivo del tratamiento de las quejas:** algo que se busca o persigue, relativo al tratamiento de las quejas.

**Política:** Tratamiento de las quejas orientación e intenciones generales de la organización, relativas al tratamiento de las quejas, tal como se expresan formalmente por la alta dirección.

**Proceso:** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

**Imparcialidad:** Es importante inspirar confianza hacia los clientes con evidencia objetiva de conformidad o no conformidad, y que las decisiones tomadas no estén influidas por intereses ajenos.

**Visibilidad:** Es conveniente que la información acerca de cómo y dónde reclamar sea conocida por los clientes, el personal y otras partes interesadas.

**Compromiso:** Participación activa en, y contribución a, las actividades para lograr objetivos compartidos.

## 5. Política de quejas

5.1 CAV está comprometido con el tratamiento de las quejas de los clientes. Este compromiso se refleja en la definición, adopción y divulgación de las políticas para la resolución de las quejas y apelaciones.

5.2 CAV es responsable de todas las decisiones tomadas a todos los niveles del proceso para el tratamiento de las quejas.

5.3 La presentación, investigación y la decisión relativa a las quejas no debe dar lugar a acciones discriminatorias contra quien presenta la queja.

5.4 A partir de la recepción de una queja, CAV confirma si la queja se refiere a las actividades de certificación de las que es responsable, y en caso afirmativo, inicia el tratamiento. Si la queja presentada concierne a un cliente certificado por CAV, al examinar la queja se debe considerar la eficacia del sistema de gestión certificado.

5.5 CAV remite toda queja válida, a dicho cliente, en un plazo no mayor a 10 días hábiles.

5.6 De acuerdo a la Ley de Infraestructura de la calidad:

Los particulares que se consideren afectados por los actos de las Entidades de Acreditación o de los Organismos de Evaluación de la Conformidad podrán presentar ante éstos, el recurso de reclamación.

Las Entidades de Acreditación o los Organismos de Evaluación de la Conformidad, deberán resolver las reclamaciones que presenten los interesados, así como notificar al afectado su respuesta en un plazo no mayor a diez días, con copia a las Autoridades Normalizadoras competentes.

5.7 Si el afectado no estuviere conforme con la respuesta emitida, podrá interponer un recurso de queja por escrito ante la Secretaría o en su caso ante la Autoridad Normalizadora que corresponda, acompañando los documentos en que se apoye. La Autoridad Normalizadora

- remitirá copia a las Entidades de Acreditación o los Organismos de Evaluación de la Conformidad correspondiente para que en un plazo no mayor a diez días se le rinda un informe justificando su actuación.
- 5.8 Del análisis del informe que rinda la Entidad de Acreditación o los Organismos de Evaluación de la Conformidad, la Secretaría o en su caso la Autoridad Normalizadora podrá resolver que reconsidere, revoque o confirme su actuación y, en su caso, procederá a aplicar las sanciones que correspondan.
- 5.9 De no rendirse el informe, se presumirán ciertas las manifestaciones del afectado y la Secretaría o en su caso la Autoridad Normalizadora procederá conforme al párrafo anterior.
- 5.10 Las Entidades de Acreditación y los Organismos de Evaluación de la Conformidad deberán mantener a disposición de las dependencias competentes, las reclamaciones que se les presenten.
- 5.11 Las personas afectadas por las resoluciones dictadas por autoridad competente con fundamento en esta Ley y demás disposiciones derivadas de ella, podrán interponer recurso de revisión en los términos de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo.
- 5.12 CAV cuenta en este procedimiento documentado para recibir, evaluar y tomar decisiones sobre las quejas. Este proceso estará sujeto a los requisitos de confidencialidad, en la medida en que esté asociada al reclamante y al objeto de la queja.
- 5.13 El tratamiento de quejas debe incluir, al menos, los elementos y métodos siguientes:
- Una descripción del proceso de recepción, validación e investigación de la queja, así como para decidir qué acciones se tomarán en respuesta a ella
  - el seguimiento y registro de las quejas, incluidas las acciones tomadas para resolverlas;
  - asegurarse de que se han tomado todas las correcciones y las acciones correctivas apropiadas.
- 5.14 CAV es responsable de reunir y verificar toda la información necesaria para validar la queja.
- 5.15 En la medida de lo posible, CAV acusa recibo de la queja y debe proporcionar al reclamante los informes de avance y los resultados.
- 5.16 La decisión que se va a comunicar al reclamante la aprueba el Director General.
- 5.17 CAV notifica al reclamante la finalización del proceso para el tratamiento de la queja.
- 5.18 CAV determina, junto con el cliente certificado y el reclamante, si debe hacer público el tema de la queja y su resolución, y si fuera así, en qué medida.

### 6. Política de Apelaciones

- 6.1 CAV tiene este procedimiento documentado para recibir, evaluar y tomar decisiones relativas a las apelaciones.
- 6.2 CAV es responsable de todas las decisiones tomadas a todos los niveles del proceso para el tratamiento de apelaciones. Asimismo se asegura que las personas involucradas con el proceso para el tratamiento de las apelaciones sean diferentes de las que llevaron a cabo las auditorías y tomaron las decisiones de certificación.
- 6.3 La presentación, investigación y decisión relativa a las apelaciones no da lugar a acciones discriminatorias contra quien apela.
- 6.4 El tratamiento de las apelaciones debe incluir al menos la información siguiente:
- Nombre de la organización o persona que apela;

- b) En qué consiste la razón o el motivo de la apelación;
  - c) El tipo y fecha de la auditoría realizada o bien la fecha de la decisión tomada por los miembros del Comité de Certificación e Imparcialidad;
  - d) La información necesaria para respaldar la decisión de aceptación o rechazo de la apelación;
  - e) El seguimiento y registro de las apelaciones, incluidas las acciones tomadas para resolverlas;
  - f) Las evidencias que muestren que se han realizado las correcciones y las acciones correctivas apropiadas.
- 6.5 CAV es responsable de reunir y verificar toda la información necesaria para validar la apelación.
- 6.6 La decisión que se va a comunicar a quien presenta la apelación la aprueba el Director General.
- 6.7 CAV notifica formalmente al apelante la finalización del proceso para el tratamiento de la apelación.

## 7. Responsabilidades

- 7.1 Es responsabilidad del Director General supervisar que:
- a) Todas la quejas y apelaciones sean atendidas y resueltas con base en las disposiciones contenidas en este procedimiento;
  - b) La planificación del tratamiento de quejas y apelaciones;
  - c) La identificación y asignación de la gestión de los recursos necesarios para un proceso de tratamiento de las quejas y apelaciones eficaz y eficiente;
  - d) El asegurarse de la toma de conciencia sobre el proceso de tratamiento de Quejas y Apelaciones y la necesidad del enfoque al cliente a través de la organización;
  - e) El asegurarse de que la información relativa al proceso de tratamiento de las quejas y apelaciones se comunica de una manera sencilla y accesible a los clientes, a los reclamantes y, cuando sea aplicable, a otras partes directamente involucradas.
  - f) El revisar periódicamente el proceso de tratamiento de las quejas para asegurarse de que se mantiene de forma eficaz, eficiente y que mejora continuamente.
- 7.2 De todo el personal de CAV que:

Recibir y registrar las quejas en base a las disposiciones contenidas en este procedimiento

## 8. Actividades

8.1 El Promovente en caso de presentar una queja o apelación, por el presunto incumplimiento de algún requisito, la hará del conocimiento de CAV por cualquiera de los siguientes medios: vía telefónica, correo electrónico, página web o escrito en formato libre (Hoja membretada).

8.2 Personal de CAV. Recibe la queja o apelación y debe comunicar de manera inmediata al Director de Operaciones; esta queja debe ser registrada en el Formato de Atención a quejas y apelaciones, asegurándose de que tiene datos los siguientes:

- a) Nombre de la organización o persona que apela;
- b) En qué consiste la razón o el motivo de la apelación;
- c) El tipo y fecha de la auditoría realizada o bien la fecha de la decisión tomada por los miembros del Comité de Certificación e Imparcialidad;
- d) La información necesaria para respaldar la decisión de aceptación o rechazo de la apelación;

**8.3** El Director de Operaciones, reúne toda la información necesaria para soportar la queja o apelación y la turna al Director General.

**8.4** El Director General se comunica con el Promovente para informarle que ha recibido su queja o apelación y procederá a realizar el análisis de procedencia de la misma y que posteriormente le informará sobre los resultados.

**8.5** Realiza un análisis de la queja o apelación, previo con los responsables de las áreas y con el personal que participó en las actividades que dieron origen a la queja o apelación a efecto de conocer sus puntos de vista e información. Puede tomar en consideración los resultados de apelaciones similares previas.

**8.6** Se considerará que la queja es procedente cuando el resultado de la investigación de los hechos evidencia que durante la prestación del servicio se incumplió la Carta compromiso con el código de ética y confidencialidad, la Carta de compromiso de imparcialidad, procedimientos y políticas aplicables, así como el hecho de que las evidencias obtenidas pongan en riesgo la imparcialidad, transparencia, credibilidad y calidad de los servicios que proporcionamos.

**8.7** Se considera que la queja es improcedente cuando el resultado de la investigación de los hechos evidencia que durante la prestación del Servicio se cumplió con la Carta compromiso con el código de ética y confidencialidad, la Carta de compromiso de imparcialidad, los procedimientos y políticas aplicables y esto no pone en riesgo la imparcialidad, transparencia, credibilidad y calidad de los servicios que proporcionamos.

**8.8** Con base en la evidencia presentada por ambas partes, toma una decisión y se la informa al Promovente.

**8.9.** En caso de que su queja no proceda se le informa sobre los motivos. Si son aceptados por el Promovente termina el procedimiento.

**8.10** En caso de que la resolución del Director General no sea aceptada por el Promovente, el Director General solicitará el apoyo del presidente del Comité de Certificación e Imparcialidad para que designe a miembros de dicho Comité para que revisen las evidencias, abundan en ellas y confirmen o modifiquen la decisión del Director General en un plazo no mayor a 10 días hábiles. La decisión de los miembros del Comité de Certificación e Imparcialidad será inapelable, teniendo el Promovente la decisión de promover su queja o apelación ante instancias ajenas a CAV.

**8.11** En caso de que se modifique un dictamen previamente celebrado o que como resultado directo de dicha resolución el cliente haya sufrido daños o perjuicios, se indemnizará al cliente por los daños o perjuicios sufridos desde el momento en que se ha presentado la apelación, hasta el de su resolución definitiva, conforme se haya establecido en el contrato de prestación de servicios de certificación de sistemas.

**8.12** Se debe dar cumplimiento al artículo 164 de la Ley de infraestructura de la Calidad. Las entidades de acreditación y las personas acreditadas y aprobadas deberán resolver las reclamaciones 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.

**8.13** La queja y/o apelación se monitorea a lo largo de todo el proceso, desde la recepción inicial hasta que el reclamante quede satisfecho o la decisión final haya sido tomada. Una actualización del



## PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A QUEJAS Y APELACIONES.

---

estado de la queja y/o apelación estará disponible para el reclamante cuando lo requiera y a periodos regulares, al menos en el momento de cumplirse los plazos establecidos. El Director de Operaciones realiza el seguimiento y registro de las quejas y apelaciones incluidas las acciones tomadas para resolverlas, mismas que quedarán registradas en los reportes de acción correctiva correspondientes. También se asegurará de que se han realizado las correcciones y las acciones correctivas correspondientes.

### **9 Registros:**

- a) Formato de Atención a quejas y apelaciones.
- b) Resolución de la queja o apelación.

### ANEXO “Formato de Atención a quejas y apelaciones”

El siguiente es un ejemplo del **Formato de Atención a quejas y apelaciones**, que contiene la información que soporta la presentación, análisis y determinación de procedencia de una queja o apelación presentada ante CAV.

Formato de Atención a quejas y apelaciones			
Datos del reclamante			
Nombre o Razón Social:			
Dirección:			
Teléfono		Correo electrónico	
Descripción de la situación que se presentó durante la prestación del servicio que motivaron la queja o apelación y evidencias que la soportan.			
Para uso exclusivo de Certification with Added Value S.C.			
Anotar el seguimiento sobre la causa que ocasionó la queja o apelación.			
Resolución de la queja o apelación			
Procede: Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>			
Evidencias que soportan la resolución:			
Responsable (s) en el proceso de análisis y determinación de la procedencia o no de la queja o apelación:			
Nombre y firmas			