

Procedimiento para el tratamiento de Quejas y Apelaciones

1. PROPÓSITO

Definir un procedimiento mediante el cual el cliente del OC u otras partes interesadas interpongan una queja o una apelación como recurso de manifestación de inconformidad con el servicio brindado y se le dé el seguimiento apropiado.

2. ALCANCE

Aplicable a los procesos de certificación del OC sobre los que algún cliente o parte interesada interponga una queja o apelación.

3. REFERENCIAS, TÉRMINOS Y DEFINICIONES

3.1 Referencias

- 3.1.1 ISO/IEC 17065:2012 – Evaluación de la conformidad – Requisitos para organismos que certifican productos, procesos y servicios.
- 3.1.2 NOM-113-STPS-2009 Seguridad-Equipo de protección personal-Calzado de protección-Clasificación, especificaciones y métodos de prueba.
 - 1.1.1 “Manual de la Calidad” (NC-18.01-01).
 - 1.1.2 “Procedimiento Control de Información documentada” (SGC-753-01).
 - 1.1.3 “Procedimiento de Operación del Comité Técnico de Certificación” (NC-25.01-01).
 - 1.1.4 “Procedimiento General de Certificación” (NC-27.01-01).
 - 1.1.5 “Procedimiento para la Subcontratación” (NC-26.02-01).
 - 1.1.6 “Procedimiento de Ética” (NC-24.02-01).
 - 1.1.7 “Procedimiento de No Conformidad y Acción Correctiva” (SGC-102-01).

1.2 Términos y Definiciones

- 3.2.1 *Queja*. Interposición o manifestación ante el OC de una insatisfacción ocasionada por este último durante el proceso de certificación.
- 3.2.2 *Apelación*. Solicitud de un cliente para reconsiderar la procedencia o el mantenimiento de la certificación relacionado con su dictaminación final.
- 3.2.3 *Resolución*. Decreto o fallo que emite el OC como última respuesta e irrevocable en primera instancia sobre una queja interpuesta ante este, en el que se detallan los hechos y evidencias analizadas que lo fundamentan

2. ANEXOS Y FORMULARIOS

Clave de identificación	Nombre
NC-27.13-01 F1	Registro de Quejas y Apelaciones
NC-27.13-01 F2	Formulario de manifestación de Queja
NC-27.13-01 F3	Formulario de Carta de Apelación

Procedimiento para el Tratamiento de Quejas y Apelaciones

3. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

5.1.1. *Del Responsable del OC:*

- a) Acusar recepción de la queja o apelación por escrito.
- b) En caso de determinar la procedencia de la queja o apelación:
 - Realizar la investigación de causas.
 - Empezar acciones para investigar la veracidad de la queja presentada.
 - Tomar las medidas necesarias para evitar la reincidencia de la falta.
 - Notificar a quien manifieste la queja o apelación, sobre las acciones tomadas para enmendar la falta.
- c) Dar resolución por escrito a quien haya manifestado la queja o apelación.

5.1.2. *Del Ingeniero de Certificación:*

- a) Hacer la difusión de este procedimiento a los clientes.
- b) Brindar la atención necesaria a cada queja o apelación recibida, proporcionando la información necesaria para la mejor resolución.
- c) Llevar a cabo las acciones correctivas necesarias aplicando el procedimiento SGC-102-01.
- d) Recabar toda queja y carta de apelación (cuando aplique).
- e) Canalizar toda queja y carta de apelación al Responsable del OC.
- f) Vigilar que se apliquen las medidas apropiadas en caso de que la apelación resulte procedente.
- g) Documentar toda queja o apelación presentada.
- h) Archivar toda la información referente a la presentación de quejas y apelaciones.
- i) Orientar al cliente respecto al recurso de una queja o apelación, cuando éste lo solicite.

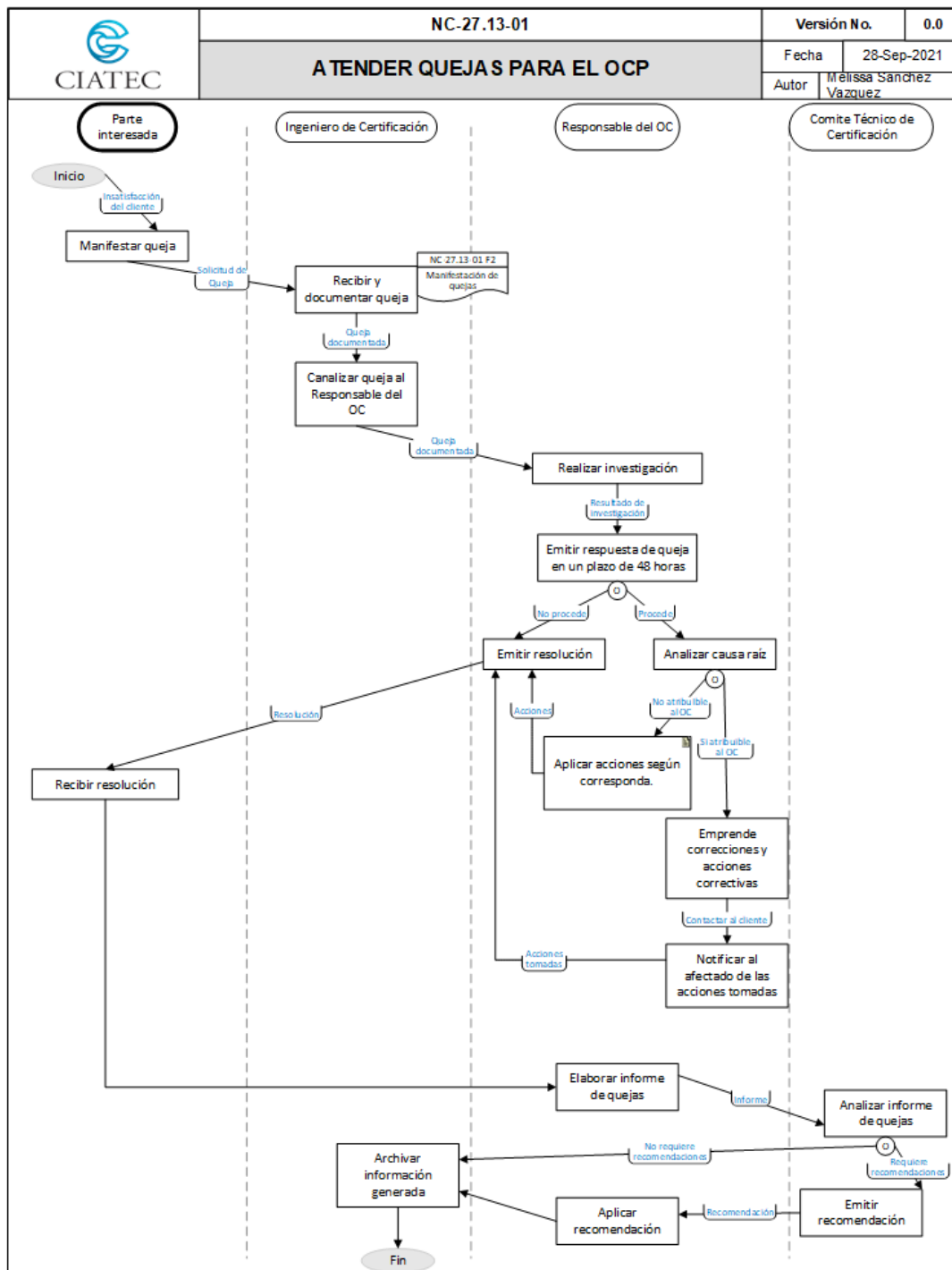
5.1.3. *Del Cliente:*

- a) Llenar el formato de manifestación de queja (formulario 2) o de carta de apelación (formulario 3) según corresponda y presentarlo al OC.
- b) Proporcionar las evidencias que sean necesarias, durante el desarrollo del proceso de tratamiento de queja o de apelación.
- c) Proporcionar los recursos necesarios para el tratamiento de la queja o la apelación para facilitar el proceso.

5.1.4. *Del Comité Técnico de Certificación:*

- a) Revisar que las quejas presentadas al OC hayan sido atendidas en tiempo y forma.
- b) Dar seguimiento a los recursos de apelación interpuestos ante el OC a través de las reuniones trimestrales.
- c) Solicitar al Responsable del OC acciones o evidencias para el seguimiento de las quejas o las apelaciones interpuestas al OC.

5.2. PROCEDIMIENTO
5.2.1. Sobre las quejas:



Procedimiento para el Tratamiento de Quejas y Apelaciones

Notas del gráfico:

Nota 1. Aplicar acciones según corresponda:

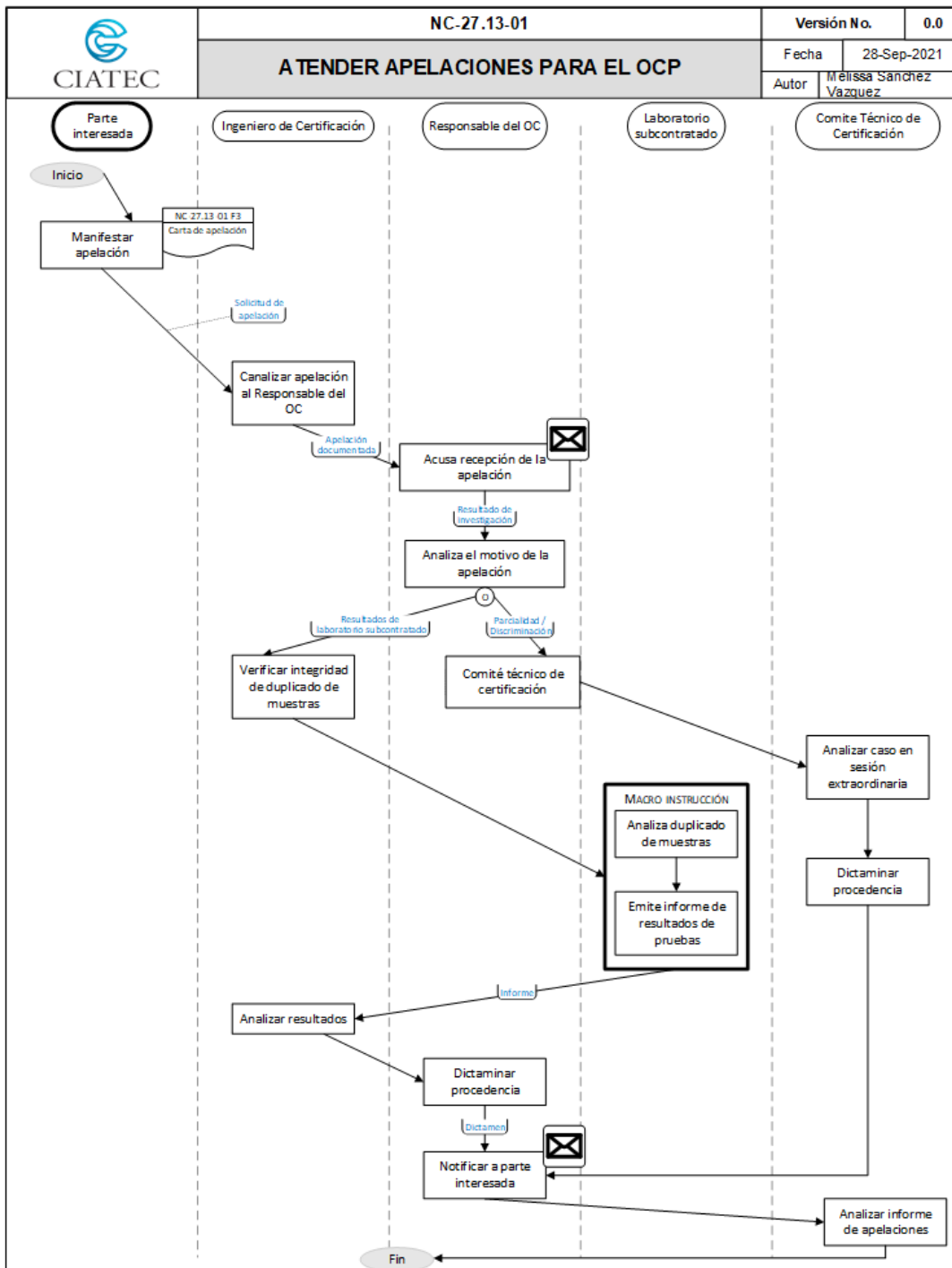
Se aplicarán sanciones según el convenio de subcontratación, cuando la causa sea imputable al laboratorio subcontratado.

En el caso que la causa sea atribuible al mismo cliente se le notificará la no procedencia.

Consideraciones sobre el procedimiento de quejas:

- a) Toda respuesta relativa a una queja, deberá ser emitida en un plazo máximo de 48 horas.
- b) Toda resolución deberá ser presentada en un plazo máximo de 30 días naturales
- c) En los casos en los que el supuesto afectado no esté conforme con la resolución, este tendrá la libertad de acudir a instancias superiores si así lo considera conveniente (CTC, Dirección General, etc.). En tales casos, el proceso a seguir se apegará al que dichas autoridades marquen.
- d) En ciertos casos, es de considerar que por la supuesta afectación ocasionada, el quejoso se niegue a colaborar con el OC en la aplicación de este procedimiento, sin embargo, esto no exime al OC a atender probables oportunidades de mejora, por lo cual, toda situación de este tipo deberá ser informada al Responsable del OC quien establecerá contacto con el quejoso para seguir el procedimiento, y de mantener su negativa, dicho Responsable del OC fungirá como su representante hasta la culminación del proceso.
- e) Las resoluciones a las quejas las emitirá el Responsable del OC mediante carta en donde detalle los hechos, abriendo un espacio para que el quejoso pueda firmar su conformidad cuando esto tenga efecto.

5.2.2. Sobre las apelaciones:



Procedimiento para el Tratamiento de Quejas y Apelaciones

Toda carta de apelación deberá ser presentada ante el Responsable del OC ya sea de manera directa por el afectado o por mediación del Ingeniero de Certificación. El Responsable del OC tendrá la obligación de registrar la apelación y posteriormente analizará el caso y dictaminará al respecto, debiendo acusar recepción de la solicitud en un plazo no mayor a 3 días hábiles. Se informará sobre su resolución al CTC en la siguiente reunión ordinaria programada.

Para hacer efectivo el recurso de apelación al que por derecho le corresponde, el cliente deberá solicitarlo en un plazo de hasta 5 días hábiles posteriores a la fecha de recepción del informe de certificación, mediante el formato NC-27.13-01 F3 "Formulario de Carta de Apelación", dirigida al Responsable del OC. Si la apelación no se realiza en los cinco días hábiles después de que se tuvo conocimiento del resultado de la verificación, quedará en firme el resultado de la primer verificación.

Las apelaciones relacionadas a condiciones discriminatorias o que el Organismo de Certificación ha sido parcial durante la prestación del servicio de certificación se revisarán en el pleno del Comité Técnico de Certificación en sesión extraordinaria.

Para apelaciones relativas a los resultados de los ensayos de laboratorio, el OC atenderá el caso de forma integral siempre que haya sido el mismo OC quien subcontrató directamente los ensayos al laboratorio, de lo contrario, sólo dará el seguimiento respectivo, debiendo el cliente notificar este hecho al OC; en este caso, las resoluciones serán manejadas de manera independiente entre laboratorio y cliente, pudiendo intervenir el OC cuando así resulte procedente conforme las cláusulas del convenio de subcontratación establecido con el laboratorio.

Si se considera que se cumplen las especificaciones de la norma evaluada, contrariamente al resultado emitido por el OC, el afectado tendrá el derecho a solicitar una verificación del proceso realizado con anterioridad, y si se tratase de los resultados de ensayos de laboratorio, se podrán correr los ensayos a la totalidad de los duplicados de las muestras depositadas bajo resguardo del solicitante, conforme a las Tablas 3 y 4. "Plan de muestreo para defectos críticos o mayores". El Ingeniero de Certificación verifica en el sitio de resguardo que estas no han sido cambiadas o alteradas, ya sea en el mismo laboratorio o en otro debidamente acreditado con el que el OC tenga convenio.

Si en la segunda verificación se demuestra que el producto cumple satisfactoriamente las especificaciones en la totalidad de los duplicados de las muestras, se tendrá por desvirtuado el primer resultado, emitiendo un nuevo informe con la actualización de los resultados y los gastos del servicio de evaluación correspondientes serán cubiertos por el OC; si no las cumple, se tendrá por confirmado el primer informe emitido y el cliente deberá cubrir los gastos de evaluación correspondientes.

Al notificarse el resultado de la segunda verificación, las muestras o sus partes sobrantes resguardadas por el OC que no son necesario mantener, quedan a disposición del titular de la certificación para que pueda recogerlos o hacer uso de ellos por un mes a partir de la fecha de notificación de resultados, transcurrido este periodo, el material quedará a entera disposición del Organismo de Certificación, en caso de no haber sido recogido por el cliente.

En el caso en el que sea demostrada falta de ética o falla por parte del laboratorio subcontratado, esto será considerado como incumplimiento al convenio de subcontratación aplicándose las cláusulas correspondientes a las sanciones establecidas en dicho convenio de subcontratación, para lo cual, será necesario que las partes afectadas presenten las

Procedimiento para el Tratamiento de Quejas y Apelaciones

evidencias de daños ocasionados por tal falta o falla a fin de hacer efectiva la aplicabilidad de la cláusula.

Cuando la apelación o disputa se lleve a cabo por cuestiones atribuibles a los ensayos de laboratorio, sólo resultará procedente la aplicación de este procedimiento cuando se trate de laboratorios con los que el OC tenga convenio o contrato de subcontratación. En caso contrario, el OC no aceptará los resultados de los ensayos de laboratorio.

4. HISTORIAL DE CAMBIOS

Número de versión	Fecha de la versión	Descripción del cambio
0	Nov-21	Se renombró la figura del Coordinador, asignándole Responsable del OC. Se eliminó la figura del ASG y se reasignaron sus responsabilidades en el Responsable del OC y los Ingenieros de Certificación. Se actualiza el formato de los formularios.
1	10/2022	Se actualizan los integrantes del Organismo de certificación y redacción de forma.
2	10/2023	Se complementa el punto 5.2.2 Apelaciones, en donde se hace referencia a las Tablas 3 y 4. "Plan de muestreo para defectos críticos o mayores" especificadas en el punto 7 de muestreo de la NOM-113-SPTPS-2009. Se incluye diagrama de flujo.

5. TRANSITORIO