	<b>Apelaciones y quejas</b>	P-12 Rev. 8
---	-----------------------------	----------------

### 1. OBJETIVO.

Establecer las directrices a seguir para atender las apelaciones y quejas en Mexcer.

### 2. ALCANCE

Para todas las apelaciones y quejas que se presenten durante la prestación del servicio de certificación de sistemas y personas en Mexcer.

### 3. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

Gerente Técnico

- a. Recibir la apelación y queja del cliente y darle seguimiento hasta su solución.
- b. Informar a la Dirección sobre el resultado de las apelaciones y quejas.
- c. Registrar los resultados de apelaciones y quejas

Cliente

- a. Presentar su apelación o queja cuando no esté satisfecho con el resultado de la auditoría realizada en su empresa, el proceso de certificación de personas o algún aspecto de este servicio.



Comité de apelaciones

- a. Dictaminar el resultado de las apelaciones presentadas.

### 4. DEFINICIONES

**Apelación:** Inconformidad por escrito a un órgano revisor independiente para reconsiderar cualquier determinación con la que la organización no está de acuerdo, con el fin de modificar o revocar el contenido de la determinación tomada por un órgano inferior, relacionada con el estado de certificación deseado.

**Queja:** Reclamación o protesta que se hace ante una autoridad a causa de un desacuerdo o inconformidad.

Revisó:    <u>Ing. Micloth Gómez Medina</u> Representante de la dirección	Autorizó:    <u>MBA. Margarita Gómez González</u> Directora
---	---

## 5. DESARROLLO:

### 5.1. Apelaciones:

Para alcanzar una solución objetiva, en caso de diferencias entre la persona examinada, el personal que interviene en la certificación de personas, la empresa auditada y el equipo auditor, aplicarán las siguientes reglas:

- Mexcer, proporcionará este documento al cliente junto con el contrato.
- Sólo se atenderán apelaciones documentadas, deben ser registradas en el formato de Apelación, F-36.
- Una apelación debe ser resuelta en un plazo máximo de 10 días hábiles, contados a partir de la fecha de recepción de la misma.
- La decisión del Comité de apelación es inapelable

Para darle seguimiento a la apelación, el Gerente Técnico debe:

- Recibir apelación y verificar que se encuentre totalmente documentada.
- Revisar la documentación que fundamenta apelación del cliente.
- Determina quienes formaran el Comité de apelación, este siempre deberá estar formado por personas que no tengan conflicto de intereses en el caso de apelación y sus integrantes deberán ser al menos tres y siempre en número impar.
- Envía la documentación de la apelación a los integrantes del Comité de Apelación.
- Recibe el dictamen de los integrantes del Comité de Apelación. La decisión final se tomará por mayoría de acuerdo a los registros recibidos de los integrantes del Comité de Apelación, registrada den el formato de Apelación, F-36.
- Comunica la resolución a la empresa que presento la apelación y al auditor líder. Los integrantes del Comité de Apelación
  - ❖ Reciben la documentación de la apelación
  - ❖ Revisan la documentación que fundamenta la apelación.
  - ❖ Revisan y analizan los argumentos de cada parte en conflicto.
- Determinar la suficiencia de evidencias que presenta cada parte involucrada y emitir una resolución esta puede ser:
  - ❖ Considerar que no hay suficientes elementos para evaluar y por lo tanto solicitar mayor información
  - ❖ Fallo favorable a la apelación de la empresa
  - ❖ Fallo favorable al resultado del auditor líder.
- Documentan el resultado en el formato de Apelación, F-36.

El fallo de la apelación deberá ser dado en un plazo máximo de 10 días hábiles a partir de la fecha en que el cliente la presenta.

### 5.2 Queja:

Para alcanzar una solución objetiva, en caso de quejas, aplicarán las siguientes reglas:

- Mexcer, proporcionará este documento al cliente en el momento en que lo solicite.
- Sólo se atenderán quejas documentadas, pueden ser recibidas en Mexcer por correo electrónico o teléfono y el receptor debe ser registrarlas en el formato de Reporte de no conformidad acción correctiva y preventiva, F-04.

- Durante el análisis causa raíz se determinará si la queja aplica o no en caso de no aplicar se informará a quien haya presentado la queja, así como el motivo y se dará por cerrada.
- En el caso de una queja que si aplique debe ser resuelta en un plazo máximo de 10 días hábiles, contados a partir de la fecha de recepción de la misma.

Para darle seguimiento a la queja, el Gerente Técnico debe:

- Recibir la queja y verificar que se encuentre totalmente documentada.
- Revisar la documentación que fundamenta la queja del cliente.
- Determina quien será responsable de atender la queja.
- Envía la documentación de la queja al responsable de atenderla.
- Recibe el resultado del responsable sobre la solución de la queja.
- Comunica la resolución a la empresa que presento la queja y al personal involucrado. El responsable de atender la queja
  - Revisa la documentación que fundamenta la queja.
  - Determinar la suficiencia de evidencias
    - ❖ Considerar que no hay suficientes elementos para evaluar y por lo tanto solicitar mayor información
- Documentan el resultado en el formato Reporte de no conformidad acción correctiva y preventiva, F-04.

## 6. REFERENCIAS

- F-36 Apelación.  
F-04 No conformidad, acción correctiva

## 7. CONTROL DE CAMBIOS

DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA	REVISIÓN	AUTORIZÓ
Versión inicial	15.11.2013	0	MGG
Se define período máximo para resolver apelación	24.02.2014	1	MGG
Se cambia en 3 Comité de Arbitraje por comité de Apelación	21.03.2014	2	MGG
Se precisa el número de integrantes del comité de apelaciones	07.05.2014	3	MGG
Se excluye la referencia a quejas en el párrafo 5.1 correspondiente a apelaciones	28.01.2016	4	MGG
Se revisa el procedimiento completo para ver su congruencia y la separación del manejo de quejas y apelaciones	29.01.2017	5	MGG
Revisión general de documento	17.03.2023	6	MGG
Actualización de formato	17.03.2023	7	MGG
Incluir quejas o apelaciones en certificación de personas	12.04.2023	8	MGG