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.

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 la 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 y en el formato F-36a.

- 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-36a Queja
F-04 No conformidad, acción correctiva