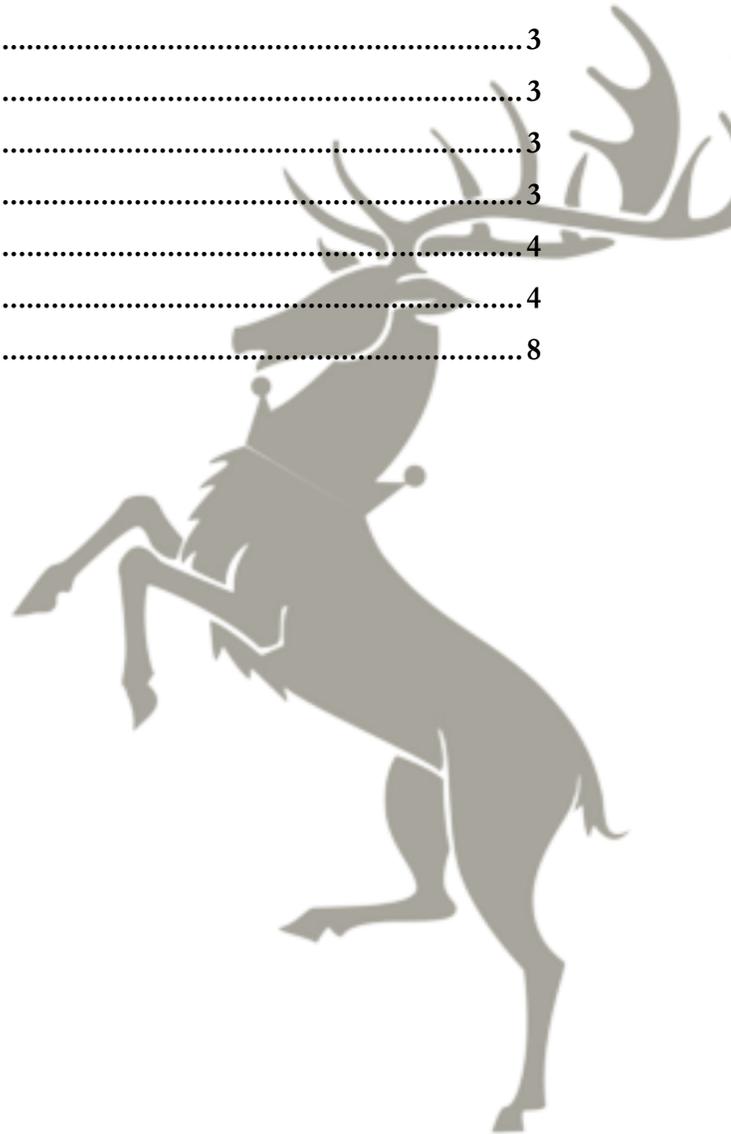




PROCEDIMIENTO QUEJAS Y APELACIONES

CONTENIDO.

OBJETIVO.....	3
ALCANCE.....	3
REFERENCIAS NORMATIVAS.	3
DEFINICIONES.....	3
RESPONSABILIDADES.....	3
DESARROLLO.....	4
ANEXOS.	4
CONTROL DE CAMBIOS.	8



OBJETIVO.

Establecer las reglas y actividades para atender y resolver las solicitudes de Apelación y Quejas de los clientes y partes interesadas.

ALCANCE.

A todo el personal tanto interno como externo, incluyendo partes interesadas relacionado con el procedimiento de quejas y apelaciones de PRES.

REFERENCIAS NORMATIVAS.

Código de Referencia	Título de Referencia
ISO 9000:2015	Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y vocabulario.
ISO 17000:2020	Evaluación De La Conformidad – Vocabulario Y Principios Generales.
NMX-CC-19011-IMNC-2019 / ISO 19011:2018	Directrices para auditar los sistemas de gestión.
NMX-EC-17021-1-IMNC-2016 / ISO/IEC 17021-1:2015	Evaluación de la conformidad: Requisitos para los organismos que proporcionan auditoría y certificación de los sistemas de gestión. Parte 1: Requisitos.
NMX-EC-17021-2-IMNC-2018 / ISO/IEC 17021-2:2016	Evaluación de la conformidad: Requisitos para los organismos que proporcionan auditoría y certificación de sistemas de gestión. Parte 2: Requisitos de competencia para la auditoría y certificación de los sistemas de gestión ambiental.

DEFINICIONES.

- **Objeto de evaluación de la conformidad:** entidad sobre la que aplican requisitos especificados.
- **Organismo de evaluación de la conformidad:** organismo que lleva a cabo actividades de evaluación de la conformidad, excluyendo la acreditación.
- **Organismo de acreditación:** organismo autorizado que lleva a cabo la acreditación.
- **Decisión:** conclusión basada en los resultados de la revisión, de que se ha demostrado o no el cumplimiento de los requisitos especificados.
- **Queja:** expresión de insatisfacción, diferente de la apelación, presentada por una persona u organización a un organismo de evaluación de la conformidad o a un organismo de acreditación, relacionada con las actividades de dicho organismo, para la que se espera una respuesta.
- **Quejoso:** Persona u Organización que formula una queja.
- **Apelación:** solicitud de una persona u organización que proporciona, o que es, el objeto de evaluación de la conformidad a un organismo de evaluación de la conformidad o un organismo

de acreditación, para que ese organismo reconsidere la decisión que ha tomado en relación con dicho objeto

- **Acción Correctiva:** Acción tomada para eliminar la(s) causa(s) de una no-conformidad, detectada u otra situación indeseable, con el fin de prevenir su recurrencia (que vuelva a ocurrir)
- **PRES:** Prime Evaluation and Estandars S. C.
- **Comité de dictamen.** Para efecto de este procedimiento, se refiere a un grupo conformado por:
 - a) Miembros de por lo menos dos sectores del COMITÉ DE IMPARCIALIDAD (CI)
 - b) Un auditor (preferentemente experto en el sector IAF del apelante) que no haya participado en la última evaluación de dicha empresa.

Nota 1: Cuando hayan asistido dos o más personas en representación de un sector del CI, al momento de votar, dichos miembros deberán definir un sólo voto para ese sector.

Nota 2: El auditor tendrá voz y voto durante este proceso de apelación

RESPONSABILIDADES.

Dirección General: seguimiento a las quejas y apelaciones, así como la autorización de estas.

Gerencia de certificación: cumplimiento de este procedimiento, así como su seguimiento y actualización

Gerencia técnica: se encargará de la vigilancia en el seguimiento de los lineamientos de este procedimiento.

Personal administrativo y de apoyo: cumplimiento de este procedimiento

DESARROLLO PARA QUEJAS

Recepción

PRES recibe la queja por cualquier medio, y la registra en el formato **FOR 070 PROCESAMIENTO DE QUEJA Y/O APELACIÓN**, anexando la documentación de soporte que pudiera acompañarla, cuando aplique.

Nota: Las quejas pueden ser contra PRES o contra algún cliente certificado de PRES.

Nota: En la medida de lo posible, acusa de recibido la queja Personal de PRES

El Gerente de Certificación y Gestión entrega al director general el formato **FOR 070 PROCESAMIENTO DE QUEJA Y/O APELACIÓN** y su documentación de soporte (cuando aplique) para su análisis.

Validación de la queja

Dirección General recibe el formato **FOR 070 PROCESAMIENTO DE QUEJA Y/O APELACIÓN** y confirma si la queja se relaciona con las actividades de certificación de las que PRES es responsable. De ser así, le da entrada.

Nota: Si la queja no es procedente a PRES, entrega el formato **FOR 070 PROCESAMIENTO DE QUEJA Y/O APELACIÓN** al responsable del Sistema de gestión de Calidad, para que éste a su vez retroalimente a la parte inconforme.

Nota: Si resulta ser una apelación, la canaliza a la Gerencia de Certificación para que sea tratada de acuerdo con este procedimiento.

Director General verifica que los datos del cliente sean claros y que permitan rastrear el origen de la queja. En caso de faltar algún dato, se comunica con la parte inconforme para completar la información y continuar con el procedimiento.

DESARROLLO PARA APELACIONES

Recepción

A solicitud de alguna parte interesada se recibe el formato **FOR 028 SOLICITUD DE APELACIÓN**, o una Carta Oficial de la Empresa Apelante (en papel membretado, si es una empresa). Se remite un Acuse de recibo al Apelante de forma inmediata por correo electrónico (contacto@presevaluation.com).

Nota: Dirección General firma de recibido al apelante ya que supervisará todo el proceso para evitar temas de imparcialidad.

En la Gerencia de Certificación recibe el formato **FOR 028 SOLICITUD DE APELACIÓN** y se registra en los formatos **FOR 070 PROCESAMIENTO DE QUEJA Y/O APELACIÓN** y **FOR 027 LISTA DE QUEJAS Y APELACIONES**.

Validar información

La Gerencia de Certificación revisa que efectivamente sea una apelación de un cliente. Cliente que tiene el derecho de impugnar (reclamar) una decisión de PRES, suscitada en cualquier etapa de los procesos de evaluación, certificación, dictaminación y/o sanción. De no ser así, la retroalimentación puede tratarse de una queja, para lo cual, procede conforme a este procedimiento “QUEJAS”, dando aviso al cliente acerca del tratamiento que recibirá su queja.

Si no hay información completa del Apelante se le informa de inmediato para que complete la información, de no hacerlo en 10 días hábiles después de emitir acuse, se desecha la apelación.

La Gerencia de Certificación, con la mayor cantidad de información recolectada se asegura de la coherencia y pertinencia de ésta, cuando a su juicio exista información fidedigna (evidencia objetiva) y clara, y que genere la duda en una impugnación, la declara válida, en un plazo no mayor a 10 días hábiles de haber recibido el **FOR 028 SOLICITUD DE APELACIÓN**.

De no haber información suficiente continuara recolectando información, de no haber más información la rechaza y lo comunica al apelante o quejoso.

INVESTIGACIÓN

- La **Gerencia de Certificación** revisa los registros de apelaciones o quejas previas y busca si existieron casos similares anteriormente, así como las acciones que se tomaron
- Investiga en los registros concernientes al cliente, o situación, los hechos que ocurrieron y quiénes o como estuvieron involucrados en el caso.
- Considera, en la investigación, cualquier otra información que pudiera resultar útil.
- Registra en **FOR 027 LISTA DE QUEJAS Y APELACIONES** las acciones tomadas integrando toda la información para ser enviada en copias al quejoso o apelante.

CONVOCA A DICTAMEN

El gerente de Certificación Integrara un expediente del apelante con toda la información necesaria detectada en la fase de Investigación.

Nota 1: Invita al apelante, cuando éste así lo haya solicitado o sea necesario.

Nota 2: En caso de que se complique reunir a los miembros a esta junta extraordinaria, habrá la opción de realizar el análisis y dictamen por medios remotos, tales como teleconferencia o vía correos electrónicos. Todo esto será coordinado por la Gerencia de Certificación. Al finalizar el proceso remoto, se les pedirá a aquellos que hayan recibido información electrónica, que la remuevan o destruyan, para fines de confidencialidad.

DICTAMEN

Auditor (es)/ Experto(s) Técnico(s) /Dirección General reciben copias del(los) expediente(s) a dictaminar, revisan, analizan, opinan y emiten un nuevo dictamen con carácter de irrevocable e inapelable y devuelven todo al Asistente de Certificación.

Nota 4: Las acciones a tomar pueden incluir otras adicionales a las descritas en este procedimiento, si la investigación de la apelación las requiere, considerando además acciones tomadas en apelaciones similares previas.

Nota 5: Ninguna persona podrá decidir sobre una apelación cuando haya estado involucrada en los procesos de evaluación, certificación, dictamen y/o motivos relacionados con la apelación.

Nota 6: Convoca a el (los) auditor(es) y/o experto(s) técnico(s) que no hayan participado en auditorías relacionadas con el apelante, con el fin de apoyar en la dictaminación y evitar temas de imparcialidad.

NOTIFICACIÓN DEL RESULTADO DEL DICTAMEN

1. La Gerencia de Certificación recibe el **FOR 046 NOTIFICACIÓN DE DICTAMEN** y lo integra en el expediente. En un plazo no mayor a 5 días hábiles posteriores a la emisión del Dictamen lo envía al Apelante, al Gerente de Gestión para que evalúe la necesidad de tomar Acción Correctiva conforme al procedimiento **PRC 019 ACCIONES CORRECTIVAS** e integre esta información en la siguiente Revisión por la Dirección.
2. Para minimizar los posibles riesgos en este proceso, siempre estarán integrando el Comité de Apelación personas que no tengan interés en la empresa apelante, la **Gerencia de Gestión** se asegurará que las acciones emitidas en el Dictamen de Apelación no sean represalias ni afecten el prestigio de **PRES**.
3. La gerencia de Gestión incluirá a la empresa apelante en la muestra de la siguiente medición de satisfacción del cliente.
4. La Gerencia de Certificación informa al quejoso o apelante la finalización del proceso el cual no debe exceder de 20 días* hábiles desde la recepción del **FOR 028 SOLICITUD DE APELACIÓN** hasta el envío del **FOR 046 NOTIFICACIÓN DE DICTAMEN**.

Nota: Los **20 días** de atención se consideran tomando en cuenta: 10 días inicial (de aceptación o desecho, incluida la recolección de información para darle seguimiento), 5 días hábiles para llevar a cabo la reunión con el comité de Dictaminación, y 5 días para enviar la notificación de dictamen al apelante.

Quejas

5. Las Quejas se reciben por medio del correo electrónico contacto@preevaluation.com y por cualquier colaborador de **Prime Evaluation and Estandars S. C. - PRES**, estas pueden ser referidas a cualquier proceso, actividad o persona del organismo. Una Vez Documentadas en **FOR 070 PROCESAMIENTO DE QUEJA Y/O APELACIÓN**, estas se envían a la Gerencia de Certificación, que seguirá los pasos 1 al 8 de este procedimiento.

Nota: El conocimiento del correo electrónico, así como las definiciones de queja y apelación se encuentra en la página web: www.preevaluation.com

Si la queja Procede se solicita al **Gerente de Gestión** que en conjunto con los responsables de los procesos involucrados desarrollen una acción inmediata para ser comunicada al cliente o parte interesada, en los siguiente 5 días hábiles después de Validar la queja.

INVESTIGACIÓN DE CAUSA RAÍZ

6. En el caso de que la queja proceda se asigna al dueño de proceso que más impacte la queja. De no ser procedente se le comunica al cliente de las correcciones realizadas y el cierre de la queja.
7. El dueño de proceso convoca al personal involucrado directa o indirectamente para llevar a cabo el análisis de causa raíz, iniciando con la evaluación del riesgo. Tiene hasta 20 días hábiles para

presentar el Plan de Acción Correctiva, e iniciar su implementación, registrando sus resultados en el **FOR 070 PROCESAMIENTO DE QUEJA Y/O APELACIÓN.**

8. El **Gerente de Gestión** da seguimiento al Plan de acción y registra en el formato **FOR 070 PROCESAMIENTO DE QUEJA Y/O APELACIÓN.**
9. Cuando el dueño de proceso solicita la evaluación de su acción correctiva para el cierre, el gerente de Gestión designa un auditor interno para verificar si los riesgos de la queja se han eliminado o disminuido, dicha evaluación no deberá superar los 5 días hábiles posteriores al término del tiempo del proceso de implementación.
10. El resultado del seguimiento por parte del auditor interno se registra en **FOR 027 LISTA DE QUEJAS Y APELACIONES** y se informa al Cliente de manera directa mediante comunicado del resultado de las acciones tomadas, dicho informe no debe superar los 40 días* hábiles. Se finaliza la queja cuando se repiten los pasos 12 de este documento.

Nota: Las quejas y apelaciones recibidas, deben guardarse en la carpeta **CLIENTES PRES>QUEJAS Y APELACIONES**, considerándose información confidencial con su número de identificación (I.D.), tal como se menciona en el en **FOR 027 LISTA DE QUEJAS Y APELACIONES.**

Nota: los **45 días** de atención se consideran tomando en cuenta: **10 días** inicial (de aceptación o desecho, incluida la recolección de información para darle seguimiento), **5 días** hábiles para llevar a cabo la reunión con el comité de Dictaminación, y **20 días** para presentar el Plan de Acción Correctiva, e iniciar su implementación, **5** para realizar la evaluación por parte del Organismo y finalmente 5 días para enviar la notificación de atención al quejoso.

FORMATOS

FOR 027 LISTA DE QUEJAS Y APELACIONES
FOR 070 PROCESAMIENTO DE QUEJA Y/O APELACIÓN
FOR 028 SOLICITUD DE APELACIÓN
FOR 046 NOTIFICACIÓN DE DICTAMEN
PRC 019 ACCIONES CORRECTIVAS
FOR 008 ACUERDO DE CONFIDENCIALIDAD

ANEXOS.

CONTROL DE CAMBIOS.

Versión	Fecha del Cambio	Descripción del Cambio	Generador del cambio
00	FEB 22	Creación	UMC
01	AGO 22	Modificación de los tiempos de atención a quejas y apelaciones	UMC