Procedimiento de Quejas y Apelaciones

Auxiliar de Operaciones	Coordinador de Operaciones	Director General
Realizó	Revisó	Autorizó

1. OBJETIVO
Establecer los procesos y metodología adecuados para recibir, evaluar y tomar acciones relativas a las apelaciones que se presenten contra decisiones de ASIC; y/o tratamiento de quejas sobre los servicios que presta ASIC.

2. ALCANCE
Aplica a todos los servicios de certificación de sistemas de gestión que ofrece ASIC; y abarca todas las actividades relacionadas con la certificación, así como a las decisiones y/o determinaciones hechas por el personal de ASIC, por lo tanto su aplicación es a petición del solicitante inconforme.

3. RESPONSABILIDADES:
Es responsabilidad de la Dirección General, Coordinador de Operaciones, Auxiliar de Operaciones, Comité de Certificación y Comité de Imparcialidad, aplicar el presente procedimiento y observar el cumplimiento de las medidas y disposiciones adoptadas en el presente procedimiento.

4. DESARROLLO:
Para el adecuado desarrollo del presente procedimiento, se consideraron las siguientes referencias normativas:

ISO/IEC 17021-1 vigente	Evaluación de la Conformidad – Requisitos para los organismos que realizan la auditoria y la certificación de sistemas de gestión.
NMX-EC-17000-IMNC vigente ISO/IEC 17000 vigente	Evaluación de la Conformidad – Vocabulario y principios generales.
NMX-SAA-14050-IMNC vigente ISO 14050 vigente	Gestión Ambiental – Vocabulario.
NMX-CC-9000-IMNC vigente ISO 9000 vigente	Sistemas de Gestión de la Calidad – Fundamentos y vocabulario.
LIC	Ley de la Infraestructura de la Calidad

En ASIC no damos lugar a acciones discriminatorias contra quien apela o contra quien presenta una queja. Actuamos conforme al código de ética, demostrando que todas las quejas y apelaciones son atendidas, plasmando en el SEGUIMIENTO INTERNO A HALLAZGOS las investigaciones y decisiones sobre las mismas.

4.1 QUEJA
Una queja puede ser ingresada de manera oficial a ASIC, a través de los siguientes medios:

1. Correo electrónico
2. Carta en hoja membretada
3. Página web
4. Telefónica
5. Verbal en las instalaciones de ASIC.

ESTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD DE ASIC, S.C. Y CUALQUIER REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL, SE LE DEBERÁ NOTIFICAR PREVIO A SU EMISIÓN.

Cualquier persona de ASIC, que reciba la retroalimentación del cliente, debe enviarla al Auxiliar de Operaciones, para que revise y determine si la retroalimentación corresponde a una queja, y envíe al cliente una notificación por escrito no mayor a 1 día hábil, de la recepción de la misma, enunciándole que toda la información que se derive de la misma está sujeta a los requisitos de confidencialidad.

Para los casos en que se reciba una queja por medio telefónico o verbal, el Auxiliar de Operaciones, deberá plasmar en un oficio formal dirigido a la Dirección General, los datos generales del emisor, fecha de recepción y detalle de la queja.

El Auxiliar de Operaciones registrará en la BITACORA DE HALLAZGOS la queja reportada, la cual atenderá de acuerdo al SEGUIMIENTO INTERNO A HALLAZGOS, en donde deberá analizar las causas, tomar las correcciones y/o acciones correctivas necesarias; debiendo identificar si la queja se refiere a las actividades de certificación ó si la queja concierne a un cliente certificado; para que se tomen las acciones necesarias.

Una vez que el Auxiliar de Operaciones identifica la causa raíz que originó la queja, informará a la Dirección General, para que ésta determine quien la atenderá; asegurando que la queja la atienda personal que no está involucrada en la misma, preservando así la imparcialidad y objetividad en la investigación y resolución de la misma.

4.1.1 Queja sobre las actividades de certificación

Si la queja corresponde a las actividades de certificación de ASIC, entonces el Auxiliar de Operaciones cuenta con 3 días hábiles a partir de la recepción de la misma, para identificar la causa raíz, las correcciones y/o acciones correctivas necesarias en conjunto con el área o áreas involucradas designadas por la Dirección General. En caso de ser necesario, se le solicitará al cliente toda la información necesaria para validar la queja.

El Auxiliar de Operaciones al término de la identificación de la causa raíz y planificación de acciones, deberá notificar al cliente por escrito formal emitido por la Dirección General (en un plazo no mayor a 10 días naturales a partir de la fecha de recepción de la misma), las correcciones y/o acciones correctivas que se realizaron para atender su queja.; o en caso contrario que la queja no es procedente.

Se dará seguimiento a la queja con el cliente hasta la conclusión de la implementación de las correcciones y/o acciones correctivas, enviándole por escrito formal que se han concluido, agradeciendo su confianza y apertura.

ASIC verificará la eficacia de las acciones en una auditoria interna programada.

4.1.1 Queja concerniente a un cliente certificado

El Auxiliar de Operaciones cuenta con 3 días hábiles a partir de la recepción de la misma, para identificar la causa raíz, las correcciones y/o acciones correctivas necesarias; para lo cual contactará al cliente certificado y le solicitará toda la información necesaria para validar la queja, mediante su metodología.

El cliente certificado, deberá ingresar el Plan de acción en su formato, que contenga al menos el análisis de causas, las correcciones y acciones correctivas, y adjuntar evidencia de la implementación; para que ésta sea analizada por el Auxiliar de Operaciones.

En el caso de proceder la queja, se notificará al cliente certificado, que deberá programarse una auditoria a Corto Plazo para lo cual procederá conforme a lo establecido en el PROCEDIMIENTO PARA LA CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN en la sección de auditorías de corto plazo.

El Auxiliar de Operaciones, informará al reclamante en un plazo no mayor a 5 días hábiles a partir de la fecha de notificación de recepción, si procede o no la queja y notificará en su caso las correcciones y/o acciones correctivas que se implementarán.

ESTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD DE ASIC, S.C. Y CUALQUIER REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL, SE LE DEBERÁ NOTIFICAR PREVIO A SU EMISIÓN.

Al reclamante se le informarán los resultados de las correcciones y/o acciones correctivas procedentes, hasta la finalización de la queja.

ASIC determinará en conjunto con el cliente certificado y el reclamante, si debe hacerse pública la queja y su resolución, dependiendo del impacto evaluado por las tres partes, lo cual validará el COMITÉ DE IMPARCIALIDAD, quedando asentado por escrito.

4.2 APELACIÓN

Cuando el solicitante considere que hubo algún error u omisión de carácter técnico que le perjudique en la obtención o conservación de la certificación de su sistema y/o uso de la marca, podrá solicitar por escrito a la Dirección General de ASIC, dentro de los 10 (diez) días naturales siguientes a la fecha en que reciba la decisión o determinación correspondiente, una apelación.

Todas las notificaciones de apelaciones que se reciban, la Dirección General de ASIC será responsable de atenderlas, siempre y cuando no esté relacionado con la apelación, en caso contrario la Dirección General asignará a la persona o personas responsables para el análisis y seguimiento de la misma, por lo que deberá enviar máximo un día hábil a partir de la recepción, acuse de recibo de la apelación al solicitante por medio de un oficio formal.

Cualquier comunicación que no se haga por escrito a la Dirección General de ASIC, se considerará no hecha.

La Dirección General de ASIC registrará la apelación en la BITACORA DE HALLAZGOS para que posteriormente se realice el seguimiento en el SEGUIMIENTO INTERNO A HALLAZGOS.

La Dirección General de ASIC y/o personal asignado recaba toda la información necesaria para validar la apelación con el solicitante y con las partes involucradas pudiendo ser miembros del equipo auditor y el Comité de Certificación.

Enviará la Dirección General el resultado de la investigación de la apelación al COMITÉ DE IMPARCIALIDAD y a un EXPERTO TÉCNICO que no participó en la auditoria o ajeno a la dictaminación; solicitando el análisis y la argumentación técnica, para que se decidan las acciones necesarias y se asienten por escrito formal.

El Experto Técnico que participe deberá contar con la firma de los documentos de CODIGO DE ÉTICA, CARTA CONFIDENCIALIDAD y ACUERDO DE IMPARCIALIDAD.

La decisión de la investigación, puede ser la procedencia o no procedencia de la apelación. Para ambos casos se deberá notificar por escrito formal al solicitante en un lapso no mayor a 30 días naturales a partir de la fecha de notificación de la recepción, los argumentos necesarios que llevaron a la no procedencia o precedencia y en su caso las correcciones y acciones correctivas que deberán llevarse a cabo.

Para el seguimiento a las correcciones y/o acciones correctivas que se determinen, se le deberá informar de los avances y la finalización del proceso de la apelación al solicitante.

Toda la evidencia deberá resguardase en el expediente del solicitante, la cual estará disponible para todas las partes involucradas en el proceso.

ESTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD DE ASIC, S.C. Y CUALQUIER REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL, SE LE DEBERÁ NOTIFICAR PREVIO A SU EMISIÓN.

5. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA DEL CAMBIO	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
00	12 agosto de 2016	No aplica cambio, dado que es un documento de nuevo creación
01	22 de agosto de 2016	• 4 Desarrollo: Se declara que no damos lugar a acciones discriminatorias • 4.1 Queja: Se identifica que en los casos de que se reciba una queja por medio verbal o teléfono, el Auxiliar de Operaciones, deberá plasmar en un oficio formal dirigido a la Dirección General, los datos generales del emisor, fecha de recepción y detalle de la queja. Se menciona que una vez que el Auxiliar de Operaciones identifica la causa raíz que originó la queja, informará a la Dirección General, para que ésta determine quien la atenderá; asegurando que la queja la atienda personal que no está involucrada en la misma, preservando así la imparcialidad y objetividad en la investigación y resolución de la misma. • 4.2 Apelaciones: Se señala que todas las apelaciones las deberá atender la Dirección General de ASIC, siempre y cuando no esté relacionado con la apelación, en caso contrario la Dirección General asignará a la persona o personas responsables para el análisis y seguimiento de la misma.
02	16 de noviembre 2018	Revisión general del documento, se hace modificación de acuerdo a los nuevos puestos: de Coordinador Técnico a Auxiliar de Operaciones y de Gerente de Operaciones a Coordinador de Operaciones.
03	17 de agosto de 2021	4.2- Se involucra en el proceso de análisis y argumentación técnica de una Apelación a un Experto técnico que no participo en la auditoria o ajeno a la dictaminación que dio origen la apelación. Se amplía el tiempo máximo para la respuesta de la apelación a 30 días naturales, para dar oportunidad a la obtener los argumentos de las personas involucradas.

ESTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD DE ASIC, S.C. Y CUALQUIER REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL, SE LE DEBERÁ NOTIFICAR PREVIO A SU EMISIÓN.