



Código: **OCPNO-05**

QUEJAS, APELACIONES Y DISPUTAS



¹ Conformity Assessment

1. DESARROLLO

- 1.1. Recepción:** todas las quejas, apelaciones o disputas ingresan a través de nuestros medios digitales disponibles, redes sociales, mediante correo electrónicos incluyendo mensajería, en nuestro canal de quejas, denuncias y sugerencias en sitio web www.assayregister.com o a nuestras oficinas ubicadas en Tlacoquemecatl 123 piso 9 col del valle Benito Juárez 03100 en Ciudad de México en un horario de 9:00- 18:00 horas o línea telefónica 5515494405.

Las quejas acerca de las actividades o funciones de nuestro organismo de certificación deben ser dirigidas en primera instancia al organismo de certificación por los medios descritos anteriormente y en su caso a la entidad mexicana de acreditación (EMA), haciendo uso del procedimiento de quejas de EMA, al cual puede ingresar a través de la siguiente liga: http://www.ema.org.mx/portal_v3/index.php/felicitaciones-quejas-y-sugerencias.

De acuerdo con los medios descritos con anterioridad la quejas, apelaciones o disputas son redireccionadas al área de calidad.

- 1.2. Investigación:** Una vez que el área de calidad tiene recepción de la queja, apelación o disputa, es responsable de efectuar la comunicación con el cliente e investigación con la finalidad de conocer el origen, fundamento y se solicitan las evidencias correspondientes de acuerdo con el caso.

Una vez que se tiene la información y evidencia se evalúa y establece si procede o no y se debe justificar cualquier decisión, si procede, se realiza el seguimiento.

- 1.3. Seguimiento:** Se registra el número de quejas, apelaciones o disputas atendidas, así como las acciones que ASSAY debe efectuar para su solución. Así mismo debe asegurarse que las correcciones o acciones correctivas precedidas son efectivas para solucionar las apelaciones/disputas presentadas por los cliente, esta información se lleva a través del formato REG-CER28.

En caso de apelaciones de no conformidades o actuaciones del equipo auditor, se tomará una opinión al respecto para decidir se traslada al comité de Imparcialidad a través de un escrito de valoración.

Se solicitará al equipo auditor y responsables las aclaraciones oportunas para solventar la apelación recibida, contactará con el apelante ofreciéndole la posibilidad de presentar cuanta documentación crea necesaria y si lo considera necesario dará audiencia personal al interesado.

- 1.4. Notificación:** Se informará al apelante cuando haya finalizado el proceso para el tratamiento de la apelación y se realizará a través de la comunicación de la decisión de certificación adoptadas por el comité de imparcialidad que sesionara de forma extraordinaria.

En caso de que la decisión sea aceptada por el Comité de imparcialidad establecerá las acciones correctivas necesarias para solventar las causas que han originado la apelación recibida.

Se procede a ejecutar el análisis para realizar la acción inmediata de la apelación/disputa a través de la documentación aportada por el apelante sus explicaciones sobre las discrepancias en la decisión adoptada inicialmente e información solicitada al auditor líder y se adoptará una resolución que será comunicada por escrito al apelante y que tendrá carácter de: Definitivo.

En el caso de que la decisión sea adoptada por la entidad o bien ante los tribunales competentes.

El análisis llevado a cabo por personal apropiado y la evaluación de la efectividad ante reuniones gerenciales, juntas de directivas, comité de imparcialidad. Así mismo el avance en las suspensiones, retiros, cancelaciones apelaciones pendientes y los reportes verbales del gerente de certificación. Toda esta información se da seguimiento en REG-CER28 y en complemento con el REG-CAL07.

Conclusiones:

- Cuando el promovente se desista expresamente de la misma
- El promovente fallezca durante la tramitación o se extinga en caso de improcedencia
- Cuando cese los efectos de la resolución apelada por causas ajenas
- Por falta de objeto, pruebas o evidencia o confesiones
- No probare la existencia
- No tengan relación o bien sean innecesarias

Siempre respetando la racionalidad y buena fe para las resoluciones adecuadas incluyendo su confirmación o revocación de estas

-----FIN DEL PROCEDIMIENTO-----

