Código: **OCPNO-05**

3a. Versión

QUEJAS, APELACIONES Y DISPUTAS

1. OBJETIVO

Este documento pretende describir las actividades que el personal de Assay debe seguir para recibir, registrar, analizar, investigar o identificar, detectar las quejas apelaciones y disputas ante la función, actividad o resultado de nuestra operación y/o de alguna parte interesada.

A) Quejas se reciben sobre:

- Servicios ofrecidos
- Competencia del equipo auditor
- Atención de personal interno
- Resultado de las auditoria /dictamen
- Reclamos Internos / externos
- Rechazos
- Hallazgos
- Seguimientos
- Reportes

Ver también 5.2.2

Nota: Plazo para la avances y resoluciones 15 días hábiles

B) La toma de decisión para suspender, cancelar o retirar una certificación ISO está regulada principalmente por:

- La ISO/IEC 17021-1:2015 (Evaluación de la conformidad – Requisitos para los organismos que realizan auditoría y certificación de sistemas de gestión),
- Los reglamentos de Assay Register ver responsabilidades en este procedimiento - La Ley de Infraestructura de la Calidad.

C) En qué casos procede una apelación: Base normativa: ISO/IEC 17021-1:2015 Cláusula relevante: 9.6.5 – Suspensión, retiro o reducción del alcance de la certificación.

D) La decisión de suspender o retirar una certificación debe ser tomada por Assay Register (OCPNO02) Puede dar origen de no emitir un certificado o suspender, cancelar, retirar la certificación concedida, siempre y cuando sea con información objetiva, documentada y verificable, fundada en lo siguiente:

- Tras el resultado de una auditoría realizada (inicial, seguimiento, transferencia, recertificación, o durante una auditoría extraordinaria para validar la existencia de quejas presentadas por partes interesadas.
- Mal uso de logotipo o marca certificada sobre su estado en el que le concedió la certificación.
  - Si la organización certificada ante Assay presenta o manipula un certificado - falsos - Incumplimiento grave de los requisitos del sistema de gestión.
- Si se presentan cambios significativos que pongan en riesgo al sistema de gestión certificado (Incumplimiento grave de los requisitos del sistema de gestión)
- Si el resultado del análisis en 3ra. La revisión de no conformidades no es efectiva o son recurrentes y pueden generar riesgos.
- Si se observa la existencia de cambio de personal, estructura, razón social,
- Si ostenta un alcance diferente del que no fue evaluado,
- Si generan agresiones contra el equipo auditor o si presentan información montada de otros sistemas,
- si se presentan conflictos de interés, presiones financieras o actos de corrupción.
- Falta de disposición del cliente para permitir auditorías de seguimiento.

E) La organización certificada o en proceso de certificación a través de su promovente reconocido podrán interponer el recurso de apelación sobre el resultado de la auditoría realizada, la opinión técnica del dictamen sí manifiesta que es una decisión adversa que pudo generarse por:

- La decisión debe estar basada en el resultado de un proceso técnico de revisión, no en una sola opinión.
- Solo personal no involucrado directamente en la auditoría que originó el problema, puede tomar esta decisión para asegurar imparcialidad (cláusula 7.2.10 de la norma).
- Si las partes están conformes con la resolución, se da por cerrada la queja, de lo contrario, puede presentarse una apelación.

2. ALCANCE

Es aplicable a todos los procedimientos, procesos y servicios que se encuentren involucrados con las actividades y resultados de la evaluación de la conformidad.

Assay es responsable de todas las decisiones a todos los niveles del proceso de tratamiento de quejas

3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

3.1 Apelación. Solicitud de un cliente para reconsiderar cualquier decisión adversa relacionada con el alcance del servicio.

3.2 Cliente. Persona u Organización que recibe un producto o un servicio destinado o requerido por ella.

3.3 Reclamante: Persona, organización o su representante, que expresa una queja.

3.4 Disputa: Acción y efecto para examinar punto por punto una cuestión.

3.5 Denuncia. Solicitud por parte de un promovente interno o externo, respecto a la actuación de un cliente certificado, suspendido o cancelado, así como del equipo auditor o personal interno de Assay que presupone se encuentre infringiendo sus obligaciones y/o afectando a la organización por Assay o algún tercero y para este último también que exista una relación cliente proveedor.

3.6 Queja: Expresión de insatisfacción, diferente de la apelación, presentada por una persona u organización a un organismo de evaluación de la conformidad, relacionada con las actividades de dicho organismo, para la que se espera una respuesta.

4. RESPONSABILIDADES Y COMPROMISOS

PUESTO/CARGO	RESPONSABILIDAD
DIRECCIÓN GENERAL	a) Revisar y aprobar el presente documento b) Proporcionar los recursos necesarios para poder ejecutar el procedimiento en el proceso de forma oportuna c) Asegurarse que la persona que atiende las apelaciones, quejas o disputas es diferente a la que efectuó la auditoría y/o tomó la decisión sobre la certificación del cliente sea en las instalaciones del organismo de forma de teletrabajo.
CALIDAD	a) Controlar el presente documento b) Es responsabilidad del personal de sistemas de gestión disponer de los registros y evidencias que se deriven de los mismos. c) Recibir, atender y dar seguimiento de las quejas, apelaciones y d) disputas e) Investigar, analizar y reunir la evidencia para su tratamiento o atención f) Resguardar la información g) Tratarla de forma no discriminatoria Todas las quejas, apelaciones y disputas que presenten los clientes o proveedores se dará el seguimiento de forma constructiva, confidencial e imparcial. h) Informando al cliente sobre la solución y, si así lo requiere, sobre las acciones correctivas y el procedimiento desarrollado; en su caso. i) Asegurarse que se dé seguimiento a la queja hasta su cierre. j) Turnar a la dirección general todas las quejas, apelaciones o disputas k) Asegurar la objetividad del proceso l) También, es su responsabilidad informar sobre el proceso de apelaciones, quejas y disputas.
REGLAMENTO	I. Assay informará sobre las causales específicas para la suspensión o II. III. retiro. La revisión incluye análisis técnico y aprobación por una persona o comité independiente Los derechos del cliente, incluido el derecho a apelar conforme al procedimiento de apelaciones documentado (ver cláusula 9.7.2 de la norma).

	IV. Se debe de respetar el debido proceso y derecho de audiencia. V. El proceso no debe durar más de 15 días VI. El Assay junto con el cliente certificado y el reclamante, determinarán si debe hacer público el tema de la queja y su resolución, y si fuera así, en qué medida. VII. El cliente no puede apelar informalidades, sino actos formales del organismo. VIII. La apelación debe ser admitida si proviene de un cliente certificado y si se presenta dentro del plazo establecido en el presente procedimiento IX. La decisión debe originarse formalmente tras un proceso documentado de revisión técnica e imparcial y debe estar debidamente notificado el cliente. X. La apelación sólo es admisible si se sigue el procedimiento OCPNO01 y se fundamenta en criterios técnicos.
LEY DE INFRAESTRUCTURA DE LA CALIDAD (MÉXICO)	Artículos: Art. 83 al 88: Mecanismos de inconformidad y apelación ante organismos de certificación o entidades de acreditación. Los clientes certificados tienen derecho a presentar apelaciones o inconformidades si consideran que: • La decisión de suspensión, cancelación o retiro fue injustificada. • No se respetó el debido proceso, ni su derecho de audiencia. • La apelación debe ser admitida por Assay si proviene del cliente certificado y se presenta dentro del plazo de 5 días hábiles establecido en el REG-CER12

5. DESARROLLO.

5.1 Recepción Las quejas, apelaciones y disputas detectadas pueden **ser ingresadas** de forma física, por correo electrónico o redes sociales, estas serán remitidas al área de calidad.

CENTRO DE CONTACTO	www.assayregister.com
info@assayregister.com	calidad@assayregister.com coca@assayregister.com
5515494405.	WA 5561305427
Tlacoquemecatl 123 piso 9 col del valle Benito Juárez 03100 en Ciudad de México	
De lunes a viernes en un horario habil de 9:00- 18:00 horas	

a. Solicitar a calidad@assayregister.com o coca@assayregister.com el REG-CER30 Quejas apelaciones y disputas para su llenado
b. Requisita a través desde el sitio: www.assayregister.com

5.1.2 De las quejas, apelaciones y disputas recibidas. La coordinación de calidad recibirá y registrará la queja, apelación o disputa siempre y cuando el promovente se identifique.

Al escrito de apelación contra la resolución de dictamen deberá acompañarse la siguiente información:

5.1.3 Para la presentación de la queja, apelación o disputa los promoventes deberán hacer uso del registro REG-CER30 que incluye por lo menos la siguiente información:

a) Lugar y fecha de la queja, apelación y disputa.

b) Nombre o denominación social del promovente, y en su caso, de quién promueve en su nombre. (Evidencia con la que acredite su representación, cuando quien la suscriba, actúe en nombre de otro o de personas morales.)

c) Datos que identifiquen el acto que se reclama, queja, apela y disputa.
d) Descripción de queja, apelación o disputa.
e) Argumentos de su reclamación y que a su juicio le causen agravio. (fundamento)
f) Pruebas o evidencias que sustente la queja, apelación o disputa dentro de los 5 días hábiles. (documentación que ofrezca como prueba)

g) Seguimiento a una persona diferente a la que audito.

5.1.4 PROCEDENTE Se realiza el análisis de REGCER30 y sus evidencias entregadas que soporten la queja, apelación y disputa para su tratamiento

5.1.5 NO PROCEDENTE No procedencia o no interpuesta, es decir., No se atenderá dichas peticiones cuando:

a) Se presente fuera del plazo. (Cuando se trate de apelaciones contra el resultado de la auditoría, resolución de NC o de la decisión de la certificación el promovente cuenta con 5 días hábiles para su atención en caso de que este tiempo transcurra sin información se dará por invalida.)
b) Si se omite subsanar en tiempo un requerimiento omitido.
c) Se impugnen resoluciones que sean materia de otra reclamación y que se encuentre pendiente de Resolución, promovido por el mismo promovente y respecto a la misma resolución reclamada.
d) Contra resoluciones que no afecten los intereses del promovente.
e) Contra resoluciones consentidas expresamente y por escrito.
f) Si se actuó con apego a las políticas, valores, requisitos normativos procedimientos de Assay y lineamientos es decir si la actividad del personal interno y externo de Assay es conforme a sus funciones, responsabilidades, atribuciones.
g) Cuando se revele información que no manifieste hechos, evidencia o argumentos técnicos objetivos o carece de formalidad o son hechos falsos o no es materia de este organismo
h) Cuando el resultado de la investigación de la queja, apelación o disputa se considere valida o no valida Assay le informa al promovente el seguimiento

5.1.6 PARCIAL. Solicita mayor evidencia o realiza entrevistas para recopilar más información para realizar la investigación.

5.2 La coordinación de calidad revisará el REG-CER30 e Iniciará conforme al procedimiento de OCPIC03 Elaboración, control y custodia de no conformidades- requisitado el REG-CAL05 para identificar el origen (su procedencia o no) tratamiento, Investigación (análisis causa raíz), y seguimiento.

5.2.1 Cuando se trate de una queja relativa a una organización certificada, dicha queja será atendida primero por la Organización e informará a Assay para que proceda a su tratamiento.

5.2.2 Queja Interna: también se puede presentarse queja de un compañero, compañera, hostigamiento, discriminación, negativas, falta de respeto, violencia, abuso, maltrato, negligencia, falta de ética corrupción, falsificación, manipulación, extorsión, conflicto de interés no declarados,

irregularidades, falta de equipo de protección, condiciones inseguras, ausencia de protocolos de emergencia, evacuación o primeros auxilios, exposición de sustancias químicas sin control, falta de capacitación, contaminación , falta de responsabilidad social, riesgos psicoemocionales de la operación, del personal interno, subcontratistas, proveedores, personal auditor, auditora, experto técnico, resoluciones, evaluadores, representantes o directivos.

5.3 Assay se abstendrá de entrar al estudio de la apelación, dando por concluido el asunto, cuando:

- El promovente se desista expresamente de ella.
- El promovente fallezca durante su tramitación o se extinga en caso de que se trate de una persona moral.
- Durante su tramitación sobrevenga alguna de las causas de improcedencia señaladas en el presente procedimiento 5.1.3 (no procedente)
- Cuando hayan cesado los efectos de la resolución reclamada, por causas ajenas a la apelación.
- Por falta de objeto o materia de la resolución reclamada. - No se probare la existencia de la resolución reclamada

5.4 TRATAMIENTO. -

5.4.1 Una vez que el área de calidad tiene recepción de la queja, apelación o disputa, es responsable de efectuar la comunicación con la parte afectada para revisar procedentes todos los elementos que se señalan e iniciar la investigación. Se debe anexar la evidencia en la que se fundamenta.

5.4.2 Las personas que revisen e informen al cliente la resolución, no deben haber estado involucradas en la materia sujeta a apelación ni tener conflictos de interés.

5.4.3 En caso de suspensión esta no debería superar los 6 meses desde la opinión técnica

5.5 INVESTIGACIÓN:

5.5.1 La coordinación de calidad conforme al REG-CAL05 y REG-CER30 revisará la queja, disputa o apelación presentada

5.5.2 Informará al personal involucrado y solicitará una reunión para realizar la recaudación de datos, información, documentación, aclaraciones, actuación, hechos relativos al asunto.

5.5.3 Solicitará el expediente completo de auditoría.

5.5.4 Una vez que se tiene la información y evidencia, se podrá asignar el apoyo de una persona competente /experto para analizar y determinar si procede o no procede.

5.5.5 La coordinación de calidad debe justificar cualquier decisión.

No Procedente. - informará al promovente lo referente al 5.1.3)
Si Procede. - se realiza el seguimiento a la queja apelación o disputa.

5.8.1 Si hace falta información relacionada, solicitará la posibilidad de presentar cuanta documentación crea necesaria de ambas partes. (se admitirán toda clase de pruebas, sólo podrán rechazarse las pruebas propuestas por el promovente cuando no tengan relación con la apelación)

5.8.2 Para el desahogo de pruebas se respetará el principio de ética, imparcialidad y buena fe, siempre escuchando y respetando las funciones, responsabilidades del personal interno y externo.

En el caso de la apelación puede resolverse:

- Desechado por improcedente / abstenerse de entrar a su estudio, - Confirmando la resolución reclamada o reducir el alcance.
- Revocando la resolución reclamada,
- Modificando u ordenando la modificación de la resolución reclamada o dictar u ordenar expedir una nueva que la sustituya.

5.8.3 Si no es posible, establecer un compromiso para dar una respuesta y solución satisfactoria en los siguientes 15 días hábiles. Se solicitará tiempo extraordinario de hasta 15 días hábiles adicionales.

5.8.4 Seguimiento. - La coordinación de calidad Registrará el REG-CAL05 con la finalidad de identificar las causas y emprender las acciones inmediatas o correctivas y eliminar su recurrencia., Asegurándose de que sean efectivas para solucionar las quejas apelaciones disputas presentadas por el promovente.

Nota: la coordinación de calidad tendrá un plazo de 15 días hábiles para realizar las acciones correspondientes o deberá presentar el plan de acción que dieron origen a la queja, apelación o disputa.

5.8.5 La coordinación de calidad informará mediante correo electrónico al promovente el resultado del análisis y las acciones adjuntando el REG-CER30 y archivando en expediente.

5.8.6 El promovente confirma de aceptado las acciones o dictamen de Assay termina proceso. -

5.8.7 En caso de tener razones de no aceptación de la respuesta de la queja, apelación o disputa con el promovente se buscarán nuevas alternativas de solución u otras acciones correctivas.

5.8.8 La coordinación de calidad le solicitará a la Dirección formar un comité que esté libre de conflicto de interés respecto al objeto de la presente queja, apelación y disputa.

5.8.9 Una vez conformado se presentará el expediente para su evaluación y resolución de la decisión emitida en esta la decisión emitida en la segunda instancia es inapelable.

5.8.10 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 adoptada.

6. REFERENCIAS, FORMATOS Y ANEXOS

REFERENCIAS	• ISO/IEC 17021-1:2015. Evaluación de la conformidad — Requisitos para los organismos que realizan la auditoría y la certificación de sistemas de gestión — Parte 1: Requisitos. OCMGA-01 Manual general • • OCPNO-01 Evaluación y certificación, registro de sistemas de gestión de la conformidad • OCPNO-02 Toma de decisión para la certificación ISO
FORMATOS	• REG-CAL05 Custodia y cierre de las NC RER-CER30 Quejas, apelaciones y disputas •
ANEXOS	• Anexo 1

7. CONTROL

CONTROL DE CAMBIOS					
Documento	No. de Revisión anterior	Descripción del Cambio	Elaboración/ Fecha	Revisión/ Fecha	Aprobación/ Fecha

Anexo 1 REG- CER30 Quejas apelaciones y disputas

MARQUE LA OPCIÓN MÁS CERCANA A SU SOLICITUD	
☐	**Queja:** Expresión de insatisfacción, presentada por una persona u organización, relacionada con las actividades de Assay Register o empresa certificada y de la que se espera una respuesta
☐	**Apelación:** Solicitud de una organización para reconsiderar cualquier decisión de certificación adversa relacionada con su estado de certificación deseado (las decisiones son) otorgar, mantener, ampliar, reducir, suspender o cancelar una certificación que emite la opinión técnica)
☐	**Disputa:** Declaración por escrito por cualquier persona (física o moral) que menciona el incumplimiento por parte de Assay en alguna situación descrita en el procedimiento OCPNO01 y/o en los artículos 53, 54,55, 56 y 57 de Ley de la Infraestructura de la Calidad de sus obligaciones o supuestos. Capítulo I Mecanismos y Reglas para la Evaluación de la Conformidad.

DATOS GENERALES		Fecha		
		DD	MM	AAAA
No. Referencia:				
Nombre completo:				
Organización a la que representa:				

1. Domicilio

Calle:		Número ext./int.	
Colonia:		Alcaldía /municipio	
Entidad federativa / país		Ciudad	
		C.P.	
Correo electrónico:		Teléfono Mov.	

Nota: Los datos de contacto se utilizarán para iniciar y mantener la comunicación durante el proceso de queja, apelación, disputa u otro. Es importante que REGCER-05 se asegure de los mismos de lo contrario no podemos continuar con el proceso.

¿Desea mantener sus datos e información de manera confidencial? Si: ☐ No: ☐

Selecciones el proceso		
Proceso de certificación	☐	*Especifique*
Personal auditor o experto	☐	*(Nombre de la persona))*
Personal de Assay	☐	*(Nombre de la persona))*
Empresa certificada por Assay	☐	*(Nombre de la empresa)*
Dictamen:	☐	*Comentarios*
Otro:	☐	*Comentarios*

Descripción de la queja o apelación	Agravios	Pruebas
Hechos:		

Nota: Declaro que los hechos descritos anteriormente son verídicos y tengo la evidencia objetiva que así lo respalda

Personal asignado para su tratamiento	Linea de investigación	Analisis	Decisión

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

REGISTRO DE DIFUSIÓN Y CAPACITACIÓN				
Núm	FECHA	NOMBRE	ÁREA	FIRMA
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				
31				
32				
33				
34				
35				

Inspiring Trust in your Business

Office Central
Tlacoquemecatl 123
Col. Del Valle BJ – 03200 México.

assayregister.com

Se prohíbe la reproducción total o parcial de este documento. Cuando sea requisito indispensable, dirigirse a: calidad@assayregister.comDOC. CONFIDENCIAL