

AVR INDUSTRIAL SERVICES
PROCEDIMIENTO
QUEJAS Y APELACIONES



<i>Originado por:</i> Asistente técnico	<i>Valido para:</i> AVR Industrial Services	<i>Revisión:</i> 01	<i>No.:</i> AVR-PR-SG-009
<i>Revisado / Aprobado por:</i> Gerente técnico / Director de Operaciones	<i>Fecha:</i> 29 de enero, 2024	<i>Reemplaza:</i> 00	<i>Página:</i> 1 de 10

AVR INDUSTRIAL SERVICES

QUEJAS Y APELACIONES

Tabla de Contenido

Tabla de Contenido	1
1 Objetivo.....	2
2 Alcance y Definiciones.....	2
3 Proceso.....	2
4 Registros.....	10

Resumen de cambios:
<ul style="list-style-type: none"> Se agrega en las secciones 3.1, 4.1 y 4.4 la referencia a la Autoridades Normalizadoras.

AVR INDUSTRIAL SERVICES
PROCEDIMIENTO
QUEJAS Y APELACIONES



Sección	Descripción	Responsabilidades	Registros	Notas
1. OBJETIVO	Asegurar un tratamiento apropiado de las quejas y apelaciones relacionadas a los servicios de evaluación de la conformidad prestados por AVR INDUSTRIAL SERVICES y cubiertos por una relación contractual entre el cliente y AVR INDUSTRIAL SERVICES.	GT		
2. ALCANCE Y DEFINICIONES	<p>Todas las reclamaciones (Quejas y apelaciones) relacionadas a los servicios de evaluación de la conformidad prestados por AVR INDUSTRIAL SERVICES realizadas por clientes vigentes.</p> <p>Queja: Insatisfacción por parte de un cliente vigente en relación con el proceso de evaluación de la conformidad o actividades relacionadas, o insatisfacción por parte de un cliente inspeccionado y/o auditado en relación con el desempeño del personal o de los productos o servicios incluidos dentro del alcance de la evaluación de la conformidad del cliente por AVR INDUSTRIAL SERVICES.</p> <p>Apelación: Proceso por el cual el cliente solicita enmienda, corrección o cancelación de una o mas de las conclusiones del dictamen de inspección y/o informe de auditoría.</p> <p>Resolución: Respuesta definitiva ante una apelación presentada por un cliente activo de AVR INDUSTRIAL SERVICES</p> <p>Acción correctiva: Acciones y recursos aplicados para atender las causas de una queja presentada por un cliente activo de AVR INDUSTRIAL SERVICES</p> <p>Acción de corrección: Acciones y recursos para atender los efectos de una queja presentada por un cliente activo de AVR INDUSTRIAL SERVICES</p> <p>Comisionado: persona o personas asignados para atender una queja o apelación</p> <p>Cliente vigente: Cliente con una condición de evaluación de la conformidad y al corriente de sus obligaciones contractuales, incluyendo las obligaciones de pago.</p>			
3. PROCESO				
3.1 Generalidades	<p>AVR INDUSTRIAL SERVICES dispone de este procedimiento de quejas y apelaciones con objeto de dar oportunidad a los clientes de apelar las decisiones relativas a la evaluación de la conformidad y/o presentar quejas por los servicios prestados.</p> <p>AVR INDUSTRIAL SERVICES está comprometido con la imparcialidad por lo tanto cualquier queja o apelación no debe originar un trato discriminatorio al cliente apelante o quejoso.</p> <p>AVR INDUSTRIAL SERVICES pone en su página de internet www.avr.com.mx a la disposición de sus clientes a y partes interesadas la descripción del proceso para el</p>		Bitácora de Quejas y apelaciones AVR-BD-SG-005	

AVR INDUSTRIAL SERVICES
PROCEDIMIENTO
QUEJAS Y APELACIONES



<p>3.4 Recopilación de evidencia</p>	<p>AVR INDUSTRIAL SERVICES ha establecido que la(s) persona(s) designadas por el Director de Operaciones para atender, tomar a su cargo, analizar y responder, serán independientes de la actividad donde se generó la queja, la resolución relacionada a la aceptación o rechazo de la queja será documentada por el Director de Operaciones quien es responsable por transmitir la resolución al quejoso.</p> <p>AVR INDUSTRIAL SERVICES no acepta quejas o apelaciones a título anónimo o donde la información este sustentada en situaciones de índole personal y ajenas a la institución quejosa o apelante.</p> <p>AVR INDUSTRIAL SERVICES no acepta apelaciones de clientes que estén en incumplimiento de pago de acuerdo con los compromisos contractuales establecidos entre AVR INDUSTRIAL SERVICES y el cliente.</p> <p>Es responsabilidad del Director de Operaciones el asignar al responsable o comisionado de atender las quejas y/o apelaciones que hayan sido aprobadas para su atención y dar seguimiento hasta su conclusión.</p> <p>Cuando el personal de AVR INDUSTRIAL SERVICES recibe una apelación o queja se informará al Director de Operaciones, quien debe:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Asegurar que se registre y da seguimiento a la apelación o queja en la bitácora de Quejas y apelaciones. Para considerarse una queja o apelación ésta debe de presentarse de manera formal a AVR INDUSTRIAL SERVICES por la persona designada por la organización (ver 3.2), la apelación o la queja debe hacer una descripción de los motivos de su queja, y/o las razones y fundamentos en donde basan su apelación o queja. <p>Los fundamentos para una apelación a una decisión relativa al proceso de evaluación de la conformidad deben estar fundamentados en el criterio auditado, de ninguna forma una apelación puede fundamentarse en opiniones u interpretaciones individuales.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ AVR INDUSTRIAL SERVICES designará persona(s) independiente(s) al tema o sujeto de la queja o apelación para que estos en primera instancia: verifiquen e investiguen si la apelación o queja está relacionada con los servicios de evaluación de la conformidad de AVR INDUSTRIAL SERVICES y, si esto se confirma, el o, las personas designadas para la evaluación iniciasen una investigación para determinar la pertinencia de la apelación o queja <p>El personal designado para la atención de la apelación o de la queja, debe iniciar una recopilación de las evidencias, las cuales deben incluir al menos lo siguiente:</p>	<p>Comisionado(s)</p>		
--------------------------------------	---	-----------------------	--	--

AVR INDUSTRIAL SERVICES
PROCEDIMIENTO
QUEJAS Y APELACIONES



<p>3.5 Reporte de avances de la investigación</p>	<ul style="list-style-type: none"> a) La queja o apelación formal del cliente, incluyendo las evidencias en las que sustenta su queja o apelación. b) Los informes de inspección y/o auditoría externa, o documentos (o falta de estos) relacionados con el tema de la queja o apelación. c) Las declaraciones formales de él o las personas involucradas en el tema sujeto de la queja o apelación. d) Una descripción detallada de las razones o informaciones en las que se apoya la queja o apelación. e) Una descripción detallada de los fundamentos técnicos en los que se apoya la apelación, en caso de no existir fundamento técnico será considerada como aclaración del proceso de evaluación de la conformidad y se exhortará al cliente a fundamentar su apelación sobre fundamentos técnicos. f) La información del cliente inspeccionado y/o auditado sobre el cual se presenta la queja y su estatus de evaluación de la conformidad. <p>Una vez recabada la información señalada anteriormente, el o las personas designadas para la investigación realizarán un análisis de esta para determinar las siguientes conclusiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) La queja o apelación es procedente y la indicación al Director de Operaciones de las acciones a seguir. b) La queja o apelación es rechazada y la instrucción al Director de Operaciones para notificar al cliente que el contenido del informe se mantiene. c) En ninguna circunstancia se puede considerar procedente una queja o apelación cuando esta propicie o conduzca a un incumplimiento a los requisitos de ISO 1702, ISO 9001 o los requisitos de evaluación de la conformidad a los que AVR INDUSTRIAL SERVICES está sujeta. <p>Las comunicaciones relativas a Quejas o Apelaciones, entre el cliente y AVR INDUSTRIAL SERVICES deben ser escritas y transmitidas por el medio que sea más adecuado, las comunicaciones verbales no serán aceptadas por AVR INDUSTRIAL SERVICES. Toda comunicación de las partes deberá ser respondida con acuse de recibo, en caso de negativa por parte del cliente por dar acuse a una comunicación, esto se entenderá como cancelación del proceso y a continuación le será comunicado al cliente la finalización del proceso de atención a su queja o apelación, fundamentado en su negativa a dar acuse de recibo a la comunicación.</p> <p>Cuando una apelación y/o queja requiera un periodo superior a 15 días, el o las personas designadas para la atención de la queja o la apelación, deberán informar quincenalmente al cliente de los avances relacionados con:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) La obtención y validación de la información que sustenta la queja o apelación. b) El avance en el análisis de la información y las conclusiones resultantes. c) Los resultados o terminación de la investigación. d) Cualquier obstáculo para la resolución satisfactoria de la queja o apelación. 			
---	---	--	--	--

AVR INDUSTRIAL SERVICES
PROCEDIMIENTO
QUEJAS Y APELACIONES



<p>3.6 Evaluación y validez de la información</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ En relación a las decisiones del equipo inspector y/o auditor y, para resolver la apelación o queja de manera efectiva; toda apelación o queja debe ser analizada de acuerdo a los alcances de servicios de AVR INDUSTRIAL SERVICES, para confirmar que está vinculada directamente al proceso de evaluación de la conformidad; en caso de una apelación o queja no relacionada con los servicios de evaluación de la conformidad, esta se resolverá en los términos comercial y contractuales establecidos con el cliente, por ejemplo quejas relacionadas a la política de cobro o precio de los servicios. ▪ En los casos en los que el cliente apele a una decisión del dictamen, el personal involucrado para la atención de la apelación y/o quejas debe convocar a través de Director de operaciones un nuevo gerente técnico responsable técnico, para que este a la luz de la información presentada por el cliente haga una nueva revisión de la información y en su caso confirme las conclusiones del anterior gerente técnico o responsable técnico. ▪ El Director de operaciones debe asegurarse de que sin demora injustificada sean tomadas las acciones para atender la apelación o queja, según lo dispuesto por la(s) persona(s) involucrada(s) en la atención a la(s) apelación(es) y/o queja(s). <p>Todo el proceso de quejas y apelaciones está sujeto a la política de confidencialidad de AVR INDUSTRIAL SERVICES y sus requisitos, en la medida de que esté asociada a la organización que presenta la queja o apelación y al sujeto.</p> <p>El personal comisionado por el Director de Operaciones de AVR INDUSTRIAL SERVICES, es el responsable de recolectar y verificar toda la información necesaria para revisar la sustentación de la queja y evitar que se proceda a su atención sin disponer de información confiable, suficiente y precisa.</p> <p>Para la recolección de información y datos relacionados a la queja o apelación el Director de Operaciones delega a las personas que sean independientes del proceso de evaluación de la conformidad.</p> <p>En la medida de lo posible AVR INDUSTRIAL SERVICES acusará recibo de las quejas, cuando se lleve a cabo será responsabilidad del Director de Operaciones o de la(s) persona(s) designada(s) comisionada(s).</p> <p>La información presentada por el apelante o quejoso debe considerar las siguientes premisas:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. La carga de demostración de cumplimiento recae totalmente en el regulado. 2. La responsabilidad por alcanzar la correcta comprensión de los requisitos de la norma o criterios de evaluación recae en el regulado. 	
---	--	--

AVR INDUSTRIAL SERVICES
PROCEDIMIENTO
QUEJAS Y APELACIONES



<p>3.7 Análisis de la información</p>	<ol style="list-style-type: none"> 3. La presentación de la evidencia debe realizarse durante la realización de la evaluación de la conformidad. 4. La evidencia debe ser: suficiente, reproducible, pertinente y confiable 5. La respuesta a una apelación por parte de AVR INDUSTRIAL SERVICES de ninguna manera tiene como propósito el clarificar o desarrollar la comprensión del cliente en relación con uno o más requisitos de la norma. <p>Una vez que la información ha sido considerada como apta para continuar el proceso, se analiza utilizando los siguientes criterios:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. En la apelación, comisionado realiza un análisis de toda la información presentada por el cliente, así como la información existente proporcionada por el organismo. 2. Resultados del análisis, la información que se considere pertinente será utilizada para confirmar la demostración o no del requisito, para que esta sea considerada procedente debe cumplir con los siguientes requisitos: <ol style="list-style-type: none"> a. Ser pertinente, es decir que la información presentada como evidencia este asociado directamente con el requisito bajo apelación. b. Ser objetiva: es decir no estar sujeta a más de una interpretación. c. Ser suficiente: Es decir que la información contenga la carga para demostrar el requisito. d. Ser oportuna: Es decir que la información y los criterios que la definen como información documentada necesaria para demostrar cumplimiento, haya sido puesta a la disposición del equipo inspector y/o auditor en la evaluación de la conformidad. e. Ser confiable: Es decir que esta información no haya sido manipulada o sujeta a ninguna manipulación que la desvirtúe. <p>Los resultados del análisis permiten determinar lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. La información presentada es apta para determinar la aceptación de la apelación o queja, y por lo tanto se considera fundamentada, este resultado se comunica al Director de Operaciones. b. La información ha resultado no apta para aceptar la apelación o queja por lo que la queja o apelación se consideran infundadas, este resultado se comunica al Director de Operaciones. <p>En caso de que la queja o apelación no se refiera a las actividades de evaluación de la conformidad de AVR INDUSTRIAL SERVICES, se deberá conducir en lo posible al responsable del proceso a que se refiere la queja con objeto de que esta sea resuelta, sin embargo, es responsabilidad del Director de Operaciones el cierre satisfactorio de la queja, la queja o apelación debe ser analizada a la luz de la eficacia del sistema de gestión</p>
---------------------------------------	--

AVR INDUSTRIAL SERVICES
PROCEDIMIENTO
QUEJAS Y APELACIONES



<p>4.3 Inspección y /o auditoría no Planificada y Recompensa a clientes</p> <p>4.4 Respuesta a las quejas y apelaciones</p> <p>4.5 Información publica</p> <p>4.6 Confidencialidad</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Revisa lo actuado y dar una respuesta al Cliente, acusando recibo ▪ En un plazo no mayor a diez días se le rinda un informe justificando su actuación. <p>Si la resolución de la revisión pudiera traer aparejada consecuencias legales o financieras para AVR INDUSTRIAL SERVICES, se deberá notificar estas circunstancias al Director de Operaciones de AVR INDUSTRIAL SERVICES.</p> <p>Si al cliente apelante no le satisface la decisión sobre la evaluación de la conformidad emitida, se le informará sobre su derecho de dirigir su solicitud de revisión, para una segunda y última revisión al proceso, incluyendo los antecedentes similares que puedan ser usados como base para la respuesta al cliente.</p> <p>El resultado del dictamen final y/o informe de auditoría, le será comunicado al Director de Operaciones para que el resultado sea informado al apelante.</p> <p>Cuando una apelación y/o queja así lo requiera, puede ser apropiado la repetición de una inspección y/o auditoría, o partes de esta, esto dentro de los alcances determinados por AVR INDUSTRIAL SERVICES y su Director de Operaciones, de ser esto resultado de una falla de AVR INDUSTRIAL SERVICES, el costo será a cargo de AVR INDUSTRIAL SERVICES, en caso de causas imputables a la organización apelante, será esta ultima la que debe cubrir los costos correspondientes de acuerdo al número de días utilizados con este propósito y de acuerdo a la tarifa señalada en el contrato.</p> <p>Cuando se resuelvan quejas y apelaciones, puede ser apropiado compensar al cliente por un servicio inadecuado prestado por AVR INDUSTRIAL SERVICES. El tipo y oportunidad de la recompensa será determinado por el Director de Operaciones basándose en los términos del contrato.</p> <p>El Director de Operaciones de AVR INDUSTRIAL SERVICES responderá un plazo no mayor de 10 días hábiles al cliente en que formuló la queja, el tratamiento que se le dará a su queja o apelación, y comunicará cuando el tratamiento y/o resolución haya finalizado, en lo posible esto se hará de manera formal, con copia a las Autoridades Normalizadoras competentes.</p> <p>Cuando se desprenda que su queja no es procedente por no estar relacionada con los servicios de AVR INDUSTRIAL SERVICES o no ser imputable a un cliente de AVR INDUSTRIAL SERVICES, la queja será devuelta al cliente y el estatus actualizado en el registro.</p> <p>Toda apelación o queja deberán ser tratadas bajo el marco contractual que rige las relaciones entre el apelante y AVR INDUSTRIAL SERVICES.</p>		<p style="text-align: center;">AVR-FO-SG-009 Minuta del comité de dictaminación</p>	
--	---	--	---	--

AVR INDUSTRIAL SERVICES
PROCEDIMIENTO
QUEJAS Y APELACIONES



	<p>El Director de Operaciones de AVR INDUSTRIAL SERVICES solicitará al cliente y al formulante de la queja su autorización para para hacer pública la resolución de su queja y si así se determina en qué medida se hará pública.</p> <p>Todas las comunicaciones con el quejoso se conservarán en el archivo de proyecto del cliente correspondiente. El registro se conservará durante todo el periodo de evaluación de la conformidad del cliente, en la sección correspondiente en el archivo de proyecto, la información relativa a las quejas o apelaciones esta sujeta a lo establecido en los términos contractuales.</p>		<p>AVR-FO-SG-008 Respuesta a Quejas y Apelaciones</p>	
<p>5 REGISTROS</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Bitácora de quejas y apelaciones AVR-BD-SG-005 - Respuesta de quejas y apelaciones AVR-FO-SG-008 - Minuta del CDD AVR-FO-SG-009 			

Propiedad Intelectual de AVR IS, Prohibida su reproducción