

ALLIANCE VERITAS REGISTER
PROCEDIMIENTO OPERATIVO
Apelaciones y Quejas



<i>Originado por:</i> Gerente de Operaciones/DST	<i>Valido para:</i> Alliance Veritas Register	<i>Versión:</i> 08	<i>No.:</i> AVR-PO-9.7
<i>Revisado / Aprobado por:</i> Director	<i>Fecha:</i> 28 mayo, 2024	<i>Reemplaza:</i> 07	<i>Página:</i> 1 de 8

ALLIANCE VERITAS REGISTER

APELACIONES Y QUEJAS

Tabla de Contenido

1. OBJETIVO	2
2. ALCANCE Y DEFINICIONES	2
3. PROCESO	2
4. REGISTROS	8

Resumen de cambios:

Actualización de la razón social
 Actualización ISO/IEC 17021-1:2015, ISO/TS 22003:2013
 Aclaración de conceptos y requisitos para la presentación de quejas y apelaciones

ALLIANCE VERITAS REGISTER
PROCEDIMIENTO OPERATIVO
 Apelaciones y Quejas



Sección	Descripción	Responsabilidades	Registros	Notas
1. OBJETIVO	Asegurar un tratamiento apropiado de las reclamaciones (apelaciones y quejas) relacionadas a los servicios de certificación de Sistemas de Gestión prestados por Alliance Veritas Register (AVR) y cubiertos por una relación contractual entre el cliente y AVR.	DG		
2. ALCANCE Y DEFINICIONES	<p>Todas las reclamaciones (Quejas y apelaciones) relacionadas a los servicios de certificación de Sistemas de Gestión prestados por AVR.</p> <p>Queja: Insatisfacción por parte de un cliente o cliente de un cliente certificado en relación con el proceso de certificación o actividades relacionadas o insatisfacción por parte de un cliente certificado en relación con el desempeño del sistema de gestión o de los productos o servicios incluidos dentro del alcance de certificación del cliente certificado por AVR.</p> <p>Apelación: Proceso por el cual el cliente solicita enmienda, corrección o cancelación de una o más de las conclusiones de la auditoría o dictamen de otorgamiento o no de la certificación.</p>			
3. PROCESO				
3.1 Generalidades	<p>AVR dispone de este procedimiento de apelaciones y quejas con objeto de dar oportunidad a los clientes de apelar las decisiones relativas a la certificación y/o presentar quejas por el servicio prestado.</p> <p>Las quejas y apelaciones recibidas serán conducidas al Director General de AVR, quien es el responsable de proveer a los interesados con un acuse de confirmación de inicio de proceso.</p> <p>AVR está comprometido con la imparcialidad por lo tanto cualquier queja y apelación no originará un trato discriminatorio al cliente apelante o quejoso.</p> <p>AVR 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 tratamiento de apelaciones y quejas y puede recibir estas por el medio que elija el interesado.</p> <p>La información relativa a la aplicación del procedimiento de apelaciones y quejas será proporcionada a los clientes, previa solicitud formal.</p> <p>Todas las decisiones correspondientes a reclamaciones relacionadas con apelaciones y quejas son atendidas por personal de AVR y por ningún motivo son subrogadas a entidades o personas externas.</p> <p>AVR es responsable por todas las decisiones en relación con el tratamiento de las apelaciones, AVR ha dispuesto que el personal involucrado en el tratamiento de las</p>		Bitácora de Apelaciones y Quejas	

ALLIANCE VERITAS REGISTER
PROCEDIMIENTO OPERATIVO
Apelaciones y Quejas



Sección	Descripción	Responsabilidades	Registros	Notas
<p>3.2 Presentación</p>	<p>apelaciones, sea independiente del proceso de auditoría de certificación y de la decisión sobre la certificación, es responsabilidad del Director General el asegurarse que el personal comisionado sea independiente de las personas que hacen la auditoría y toman la decisión del otorgamiento de la certificación, no obstante en todos los casos AVR será el responsable por todas las decisiones relativas a la certificación</p> <p>AVR por ninguna causa usará los antecedentes de apelaciones y quejas de los clientes con objeto de tomar acciones discriminatorias o el trato no igualitario hacia los apelantes o quejosos.</p> <p>El proceso inicia con la presentación de la información de la queja y apelación, la cual debe ser presentada formalmente por la organización, a través de un documento membretado, que deberá contener la siguiente información:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Atención al: Director General de AVR 2. Nombre de la organización que presenta la queja 3. Persona designada por la organización (el quejoso o apelante) para transmitir y recibir comunicaciones (Email, Dirección Postal, Teléfono, Horario de Trabajo, Celular y Cargo dentro de la Organización), 4. Descripción que origina la queja o apelación, acompañado de los argumentos y evidencias comprobables que sustenten la apelación o queja, estas evidencias pueden incluir documentación y testimonios. 5. Fecha y evento del proceso de auditoría en que se originó la queja o apelación. 6. Fecha del documento de queja o apelación. 7. Firma de dirección general o representante legal o responsable del SG. <p>Cuando se desprenda que su queja no es procedente por no estar relacionada con los servicios de AVR o no ser imputable a un cliente de AVR, la queja será devuelta al cliente y el estatus actualizado en el registro.</p> <p>La queja y apelación debe ser enviada al correo rodrigo.rocha@avr.com.mx acompañada de los anexos antes mencionados.</p> <p>Para el caso de las apelaciones estas deberán de ser presentadas previo al vencimiento de los límites para la resolución de no conformidades establecidas en el informe final de auditoría. Posterior a la fecha de resolución de no conformidades no se podrán presentar apelaciones para solventar el incumplimiento con las fechas de límite de resolución.</p> <p>En caso de que la queja no se refiera a las actividades de certificación de AVR, se deberá conducir en lo posible al responsable del proceso a que se refiere la queja con</p>	<p>Comisionado(s)</p>		

ALLIANCE VERITAS REGISTER
PROCEDIMIENTO OPERATIVO
 Apelaciones y Quejas



Sección	Descripción	Responsabilidades	Registros	Notas
3.3 Recepción	<p>objeto de que esta sea resuelta, sin embargo, es responsabilidad del Director General el cierre satisfactorio de la queja, la queja o apelación debe ser analizada a la luz de la eficacia del sistema de gestión de AVR y a partir de esto tomar las acciones de mejora necesaria para evitar su recurrencia.</p> <p>El tiempo límite recomendado para la presentación de apelaciones será de 11 días hábiles previos a la fecha de vencimiento sobre la resolución de no conformidades. El gerente de operaciones realizará una revisión de la información de la queja para validar que esta cumpla con los requisitos antes mencionados y proceder con envío a dirección general.</p> <p>Dirección general realizará el nombramiento de un comisionado para confirmar que la respuesta a la queja o apelación se recibida y confirmada la recepción, de igual manera será responsable por mantener informando al cliente de los avances, y de la resolución final.</p> <p>El comisionado designado por dirección general debe asegurar que se registre y da seguimiento a la apelación o queja en la bitácora de Apelaciones y Quejas.</p> <p>AVR ha establecido que la(s) persona(s) designadas por el Director General para atender, tomar a su cargo, analizar y aprobar, 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 General quien es responsable por transmitir la resolución al quejoso.</p> <p>AVR 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>	Comisionado(s)		
3.4 Evaluación y validación	<p>El Director General delega para la recolección de información y datos relacionados a la queja o apelación solo a las personas que integran el grupo de atención de la comité de apelación(es) y queja(s).</p> <p>El personal comisionado por el Director General de AVR, es el responsable de recolectar y verificar toda la información necesaria para revisar sustentación de la queja y evitar que se proceda a su atención sin disponer de información confiable, suficiente y precisa.</p> <p>AVR designara personal independiente 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 certificación de AVR y, si esto se confirma el o las personas designadas para la evaluación iniciara una investigación para determinar las acciones que se requieran.</p>			

ALLIANCE VERITAS REGISTER
PROCEDIMIENTO OPERATIVO
Apelaciones y Quejas



Sección	Descripción	Responsabilidades	Registros	Notas
<p>3.5 Investigación</p> <p>3.6 Análisis de la información</p>	<p>El personal comisionado tendrá la autoridad de solicitar toda la información vinculada a la queja a las distintas áreas que conforman AVR y personal involucrado en la queja y apelación.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ El personal designado para la atención de la apelación o de la queja, debe iniciar un análisis de las evidencias las cuales deben incluir al menos lo siguiente: <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 auditoría o documentos (o falta de estos) relacionados con el tema de la queja o apelación. c) Las declaraciones de; él o las personas involucradas en el tema sujeto de la queja. d) Una descripción detallada de las razones o informaciones en las que se apoya la queja. e) Una descripción detallada de los fundamentos técnicos en los que se apoya su apelación. f) La información del cliente certificado sobre el cual se presenta la queja y su estatus de certificación <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 recomendación al director general de las acciones a seguir b) La queja o apelación es rechazada y la instrucción al director general para notificar al cliente el resultado de su apelación o la queja. <p>En relación a las decisiones del equipo auditor o del CDC 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, para confirmar que está vinculada directamente al proceso de certificación; en caso de una apelación o queja no relacionada con los servicios de certificación, 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.</p> <p>Cuando la queja es presentada por un cliente de un cliente certificado por AVR, esta debe ser analizada desde el punto de vista de la eficacia del sistema de gestión del cliente certificado y se le deberá dar seguimiento hasta su conclusión, el seguimiento corresponderá al Director General, sin embargo este tiene la capacidad de delegar la vigilancia a un subordinado, la información relativa a la queja deberá ser turnada al Gerente de Operaciones con objeto de que sea</p>			

ALLIANCE VERITAS REGISTER
PROCEDIMIENTO OPERATIVO
Apelaciones y Quejas



Sección	Descripción	Responsabilidades	Registros	Notas
<p>3.7 Resolución</p>	<p>integrada a los archivos del cliente y analizada a la luz del mantenimiento del certificado o de su renovación.</p> <p>Si la resolución de la revisión pudiera traer aparejada consecuencias legales o financieras para AVR, se deberá notificar estas circunstancias al Director General de AVR.</p> <p>El comisionado por el director general comunica el resultado del análisis de la queja o apelación y hace entrega de la notificación de resolución que será enviada al cliente, este documento deberá ser firmado por la dirección antes de ser enviado.</p> <p>El proceso a partir de la confirmación de recepción hasta su resolución deberá tener una duración de 10 días hábiles como máximo y será responsabilidad del comisionado enviar la resolución a la organización cliente, así como confirmar acuse de su recepción.</p> <p>En caso de que la queja o apelación no sea procedente el proceso de certificación y el servicio continuaran con su curso acorde al proceso de certificación y/o al proceso normal del servicio.</p> <p>En caso de que la queja o apelación sean procedentes el director general comunicara al gerente de operaciones, las acciones a seguir según los criterios establecidos en este procedimiento, hasta la culminación y restauración de la satisfacción del cliente.</p> <p>Será responsabilidad del Comisionado informar al cliente cuando el proceso para el tratamiento de la apelación ha sido finalizado.</p>		<p>Respuesta a quejas o apelaciones</p>	
<p>3.8 Criterios</p> <p>3.8.1 Comunicaciones</p>	<p>Las comunicaciones relativas a Quejas o Apelaciones, entre el cliente y AVR deben ser escritas y transmitidas por el medio que sea más adecuado, las comunicaciones verbales no serán aceptadas por AVR. 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>El o las personas designadas para la atención de la queja o la apelación, deberán informar a solicitud del cliente el estatus de los avances relacionados con:</p> <p>a) La obtención y validación de la información que sustenta la queja o apelación</p>			

ALLIANCE VERITAS REGISTER
PROCEDIMIENTO OPERATIVO
Apelaciones y Quejas



Sección	Descripción	Responsabilidades	Registros	Notas
<p>3.8.2 Comité de Certificación</p>	<p>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</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ En los casos en los que el cliente apele a una decisión del Comité de certificación (CDC) o los resultados de la apelación impacten la decisión previamente tomada, el comisionado deberá dar aviso al gerente de operaciones para que este convoque un nuevo comité de certificación 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 o modifique las conclusiones del anterior comité o tenga la autorización apropiada del Comité de Certificación (CDC) para ofrecer concesiones técnicas en los casos en que la apelación o queja esté relacionada con el otorgamiento de la certificación. ▪ Si el apelante aún no está satisfecho con los resultados emitidos en la revisión al dictamen, éste podrá solicitar una última revisión ante el órgano superior de AVR Comité de Dirección (CDD) incluyendo toda la información y elementos que a su favor considere conveniente. ▪ El CDD instruirá al Gerente de Operaciones para ensamblar un CDC extraordinario, incluyendo dos miembros adicionales que no hayan estado involucrados en el proceso y que dispongan de las calificaciones para poder ser incluidos en el CDC extraordinario, más un observador designado por el CDD y que no haya estado involucrado en las etapas previas. ▪ El observador designado tendrá como misión el observar que los procedimientos de AVR hayan sido aplicados con total objetividad, el observador tiene la responsabilidad de no involucrarse en la revisión del proceso y reportar al CDD la existencia de desviaciones a los procedimientos. ▪ El resultado del dictamen final le será comunicado al CDD, para que este a su vez instruya al comisionado para que sea informado al apelante la resolución definitiva de AVR. ▪ Si al cliente apelante no le satisface la decisión sobre la certificación, se le informará sobre su derecho de dirigir su solicitud de revisión al CDC, cuyos miembros harán una nueva revisión al proceso y al dictamen incluyendo los antecedentes previos similares que puedan ser usados como base para la respuesta al cliente. 			
<p>3.9 Confidencialidad</p>	<p>Todo el proceso de apelaciones y quejas está sujeto a la política de confidencialidad de AVR y sus requisitos, en la medida de que esté asociada a la organización que presenta</p>			

ALLIANCE VERITAS REGISTER
PROCEDIMIENTO OPERATIVO
 Apelaciones y Quejas



Sección	Descripción	Responsabilidades	Registros	Notas
3.10 Apelación y Arbitraje	<p>la queja o apelación y al sujeto.</p> <p>Si la naturaleza de la (apelación o queja) recibida no puede ser resuelta bajo los lineamientos expresados, el incidente se convierte en una disputa, las cuáles son tratadas en los términos establecidos en el contrato de certificación.</p> <p>En los casos que se requiera realizar una actividad adicional al proceso de certificación, el quejoso acepta que: en caso de que la queja sea procedente, el costo será absorbido por AVR, en caso de que la queja no sea procedente el quejoso o apelante acepta que deberá absorber los costos relacionados que le sean facturados.</p>			
3.11 Recompensa a clientes	<p>Cuando se resuelvan apelaciones y quejas, puede ser apropiado compensar al cliente por un servicio inadecuado prestado por AVR. El tipo y oportunidad de la recompensa será determinado por el Director General basándose en los términos del contrato.</p> <p>Toda apelación o queja deberán ser tratadas bajo el marco contractual que rige las relaciones entre el apelante y AVR.</p>			
3.12 Información pública	<ul style="list-style-type: none"> • El Director General de AVR convocará al cliente y al formulante de la queja para determinar la posibilidad de hacer pública la resolución de su queja y si así se determinara, en qué medida se hará pública • 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 certificación del cliente, en la sección correspondiente en el archivo de proyecto, la información relativa a las quejas o apelaciones está sujeta a lo establecido en los términos contractuales 			
4. REGISTROS	<ul style="list-style-type: none"> - Bitácora de apelaciones y quejas - Respuesta a apelaciones y quejas 	<p>AVR-FO-005</p> <p>AVR-FO-112</p>		