

ALLIANCE VERITAS REGISTER
PROCEDIMIENTO OPERATIVO
Apelaciones y Quejas



Primus Veritas Universalis

<i>Originado por:</i> Gerente de Operaciones/DST	<i>Valido para:</i> Alliance Veritas Register	<i>Revisión:</i> 07	<i>No.:</i> AVR-PO-9.7
<i>Revisado / Aprobado por:</i> Director	<i>Fecha:</i> 13 de Sept, 2019	<i>Reemplaza:</i> 06	<i>Página:</i> 1 de 11

ALLIANCE VERITAS REGISTER

APELACIONES Y QUEJAS

Tabla de Contenido

Tabla de Contenido	1
1 Objetivo.....	2
2 Alcance y Definiciones.....	2
3 Proceso.....	2
4 Registros.....	9

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 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 realizadas por clientes vigentes o clientes de los clientes vigentes.</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 mas de las conclusiones de la auditoria o dictamen de otorgamiento o no de la certificación.</p> <p>Resolución: Respuesta definitiva ante una apelación presentada por un cliente activo de AVR</p> <p>Acción correctiva: Acciones y recursos aplicados para atender las causas de una queja presentada por un cliente activo de AVR</p> <p>Acción de corrección: Acciones y recursos para atender los efectos de una queja presentada por un cliente activo de AVR</p> <p>Comisionado: persona o personas asignados para atender una queja o apelación</p> <p>Cliente vigente: Cliente con una condición de certificado y al corriente de sus obligaciones contractuales, incluyendo las obligaciones de pago.</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 los servicios prestados.</p> <p>AVR 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 pone en su pagina 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</p>		Bitácora de Apelaciones y Quejas	

ALLIANCE VERITAS REGISTER
PROCEDIMIENTO OPERATIVO
Apelaciones y Quejas



quejas y puede recibir estas por el medio que elija el interesado.

La información relativa a la aplicación de este procedimiento de apelaciones y quejas será proporcionada a los clientes, previa solicitud formal.

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.

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 apelaciones, sea independiente del proceso de auditorías y de la decisión sobre la certificación, es responsabilidad del Director General asegurarse que el personal comisionado sea independiente de los que hacen la auditoria 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

AVR por ninguna causa usará los antecedentes de apelaciones o quejas de los clientes con objeto de tomar acciones discriminatorias o el trato no igualitario hacia los apelantes o quejosos.

-----0-----

3.2 Presentación de la queja o apelación

La queja o apelación deben ser presentadas formalmente por la organización, estas deben contener como mínimo, el siguiente contenido:

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 de la queja o apelación y argumentos y evidencia en la que la sustenta.
5. Evento que origino la Queja o apelación(E1, E2, Vigilancia, Recertificación, Auditoria Especial, Transición, Modificación de alcance, cambio de sede, cambio de razón social, transferencia de organismo), fecha del evento,

-----0-----

3.3 Comisionado de apelaciones

Designación del comisionado para la atención de quejas y apelaciones

AVR ha establecido que la(s) persona(s) designadas por el Director General 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 General quien es responsable por transmitir la

Comisionado(s)

ALLIANCE VERITAS REGISTER
PROCEDIMIENTO OPERATIVO
Apelaciones y Quejas

resolución al quejoso.

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.

AVR no acepta apelaciones de clientes que estén en incumplimiento de pago de acuerdo con los compromisos contractuales establecidos entre AVR y el cliente.

Es responsabilidad del Director General el asignar al responsable o comisionado de atender las quejas o apelaciones que hayan sido aprobadas para su atención y dar seguimiento hasta su conclusión.

Cuando el personal de AVR recibe una(apelación o queja) se informará al Director de General quien debe:

- Asegurar que se registre y da seguimiento a la apelación o queja en la bitácora de Apelaciones y Quejas, para considerarse una queja o apelación esta debe de presentarse manera formal a AVR por persona autorizada 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.

Los fundamentos para una apelación a una decisión relativa al proceso de certificación deben estar fundamentados en el criterio auditado y en criterios establecidos en el SG del cliente u organización auditada, de ninguna forma una apelación puede fundamentarse en opiniones u interpretaciones individuales.

- AVR designara 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 certificación de AVR 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

3.4 Recopilación de evidencia

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:

- 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 formales de; el o las personas involucradas en el tema sujeto de la queja o apelación

Comisionado(s)

ALLIANCE VERITAS REGISTER
PROCEDIMIENTO OPERATIVO
Apelaciones y Quejas

<p>3.5 Reporte de avances de la investigación</p>	<ul style="list-style-type: none"> 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 certificación y se exhortará al cliente a fundamentar su apelación sobre fundamentos técnicos 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 indicación 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 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 17021 o los requisitos de acreditación a los que AVR esta sujeta. <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>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 <ul style="list-style-type: none"> ▪ En relación a las decisiones del equipo auditor o del CDC y, para resolver la 			
---	--	--	--	--

Propiedad Intelectual de AVR, Prohibida su reproducción

ALLIANCE VERITAS REGISTER
PROCEDIMIENTO OPERATIVO
Apelaciones y Quejas

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 esta 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.

- En los casos en los que el cliente apele a una decisión del Comité de certificación (CDC), el personal involucrado para la atención de la apelación y/o quejas debe convocar a través del gerente de operaciones 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 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 este relacionada con el otorgamiento de la certificación, esta debe comunicarse al comisionado.
- El gerente de operaciones debe asegurarse de que sin demora injustificada sean tomadas las acciones para atender la (apelación o queja), según lo dispuesto por las persona(s) involucradas en la atención a la(s) apelación(es) y/o queja(s).

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 la queja o apelación y al sujeto.

3.6 Evaluación y validez de la información

El personal comisionado por el Director General de AVR, es el responsable de recolectar y verificar todas las informaciones necesarias para revisar la sustentación de la queja y evitar que se proceda a su atención sin disponer de información confiable, suficiente y precisa.

Para la recolección de información y datos relacionados a la queja o apelación el director general delega a las personas que sean independientes del proceso de certificación.

En la medida de lo posible AVR acusará recibo de las quejas, el acuse, cuando se lleve a cabo será responsabilidad del Director General o de la(s) persona(s) designada(s) (comisionada(s)).

La información presentada por el apelante o quejoso debe considerar las siguientes premisas:

1. La carga de demostración de cumplimiento recae totalmente en el auditado



Propiedad Intelectual de AVR, Prohibida su reproducción


ALLIANCE VERITAS REGISTER
PROCEDIMIENTO OPERATIVO
Apelaciones y Quejas

<p>3.7 Análisis de la información</p>	<ol style="list-style-type: none"> 2. La responsabilidad por alcanzar la correcta comprensión de los requisitos de la norma recae en el auditado 3. La presentación de la evidencia debe realizarse durante la realización de la auditoria 4. La evidencia debe ser: suficiente, reproducible, pertinente y confiable 5. Los criterios sistémicos bajo los cuales se controla la información documentada deben ser parte del Sistema de gestión auditado y de ninguna forma pueden ser parte del dominio o interpretación individual, por lo tanto, la información documentada presentada como evidencia debe estar gestionada a partir de los criterios establecidos por la organización para dar cumplimiento al requisito 7.5 y contenida en el sistema de gestión auditado 6. Una apelación debe fundamentarse en un desacuerdo relacionado con una conclusión o hallazgo de auditoria, su calificación y categoría, de ninguna forma puede apelarse la procedencia de un requisito establecido en la normas o criterios auditados 7. La respuesta a una apelación por parte del AVR de ninguna manera tiene como propósito el clarificar o desarrollar la comprensión del cliente en relación a uno o mas requisitos de la norma 8. La presentación de la evidencia debe realizarse durante la realización de la auditoria <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. El comité de apelación realizara un análisis de toda la información presentada por el auditado, así como la información existente proporcionada por el organismo 2. Resultado 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 			
---------------------------------------	--	--	--	--


ALLIANCE VERITAS REGISTER
PROCEDIMIENTO OPERATIVO
Apelaciones y Quejas

	<p>c. Ser suficiente: Es decir que la información contenga la carga para demostrar el requisito</p> <p>d. Ser oportuna: Es decir que la información y los criterios que la definen como información documentada necesaria para demostrar cumplimiento haya sido puestos a la disposición del equipo auditor en la auditoria.</p> <p>e. Ser confiable: Es decir que esta información no haya sido manipulada o sujeta a ninguna manipulación que la desvirtúe.</p> <p>Los resultados del análisis permiten determinar lo siguiente:</p> <p>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 General</p> <p>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 general</p> <p>En caso de que la queja o apelación 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 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 align="center">-----0-----</p> <p>4. De las quejas hacia los clientes certificados de AVR</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 integrada a los archivos del cliente y analizada a la luz del mantenimiento del certificado o de su renovación.</p> <p>Toda queja relativa a un cliente certificado debe también ser notificada por AVR al correspondiente cliente certificado en un plazo no superior a 10 días hábiles posteriores a la recepción de la queja, esto es responsabilidad del Director General, este último se encargará que se integre y conserve como registro del proyecto en la sección de apelaciones y quejas.</p> <p>La persona designada para dar seguimiento a las quejas presentadas por clientes de</p>			
--	--	--	--	--

ALLIANCE VERITAS REGISTER
PROCEDIMIENTO OPERATIVO
Apelaciones y Quejas

<p>4.1 Disputas</p> <p>4.2 Bitácora</p>	<p>clientes certificados debe supervisar que se le da atención a la queja por parte del cliente certificado, en caso de que el caso presentado por el cliente del cliente represente un incumplimiento demostrable a los supuestos establecidos en el contrato entre el cliente certificado y AVR, AVR puede proceder a la suspensión y/o cancelación del certificado.</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>AVR mantiene a disposición de las dependencias competentes (Ema u otras que apliquen) la bitácora de Apelaciones y Quejas.</p> <p>El Director General debe a nombrar un responsable (comisionado), quién nunca debe estar involucrado con el proceso de auditoría ni con la decisión de la certificación, esto con objeto de dar registro, evaluación y tomar decisiones (acciones), seguimiento y resolución de cada una de las apelaciones o quejas recibidas, ya sea en forma verbal o por escrito, en relación a los servicios que presta AVR.</p> <p>La apelación o queja es registrada en la Bitácora de Apelaciones y Quejas por la persona asignada (comisionado).</p> <p>La persona designada para resolver la apelación o queja debe:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Comunicarse con el cliente para acusar recibo formal de la apelación o queja. ▪ Asumir la responsabilidad de su resolución. ▪ Organizar la investigación de la apelación o queja. ▪ Planificar las acciones a ejecutar hasta su implementación, en caso de que así se requiera ▪ Registrar las actividades realizadas (corrección y acciones correctivas), en caso de aplicar ▪ Actualizar la bitácora de apelaciones y quejas. ▪ Preparar la respuesta al afectado, la cual será revisada, aprobada y emitida por el Director General. <p>AVR responde a todas las apelaciones y quejas que presenten los clientes certificados, en un plazo no mayor a 10 días hábiles.</p> <p>La persona designada (comisionado) debe confirmar que la respuesta a la queja o apelación sea recibida y confirmada su recepción, de igual manera será responsable por mantener informando al cliente de los avances, y de la resolución final.</p> <p>Cuando el cliente no acuse recepción de la información enviada, o desista, o decida no</p>		<p align="center">Bitácora de Apelaciones y Quejas</p>	
---	---	--	--	---

ALLIANCE VERITAS REGISTER
PROCEDIMIENTO OPERATIVO
Apelaciones y Quejas

<p>4.3 Revisión a la decisión de la recomendación de la certificación, su ampliación/reducción de alcance, su suspensión y retiro y el otorgamiento o no de la certificación.</p> <p>4.4 Comité de Certificación</p> <p>4.5 Auditoria No Planificada y Recompensa a clientes</p>	<p>continuar, o acepte el resultado del proceso, se procederá a dar por cerrada la apelación y/o queja, actualizando el registro correspondiente.</p> <p>Apelación en relación con una recomendación o no recomendación</p> <p>Si el cliente no está satisfecho con la respuesta obtenida en relación con la conclusión del comité de certificación, se le informará sobre su derecho a solicitar una revisión a la decisión de la certificación al CDC, convirtiéndose en una apelación.</p> <p>Cuando AVR recibe esta apelación:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Registra la solicitud y todas las actividades relacionadas con su evaluación hasta su terminación.(ver apartado 3.2) ▪ Revisa lo actuado y dar una respuesta al Cliente, acusando recibo(ver apartado 3.2) <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>Si al cliente apelante no le satisface la decisión sobre la certificación emitida por el CDC, se le informará sobre su derecho de dirigir su solicitud de revisión al CDC, cuyos miembros harán una segunda y última revisión al proceso y al dictamen incluyendo los antecedentes similares que puedan ser usados como base para la respuesta al cliente.</p> <p>El resultado del dictamen final le será comunicado al comisionado , para que este a su vez informe al Director General para que el resultado sea informado al apelante.</p> <p>Cuando una apelaciones y/o quejas así lo requiera, puede ser apropiado la repetición de una auditoria o partes de esta, esto dentro de los alcances determinados por AVR y su Director General, de ser esto resultado de una falla de AVR, el costo será a cargo de AVR, en caso de causas imputables a la organización apelante, será esta ultima la que debe cubrir los costos correspondientes de acuerdo al numero de días utilizados con este propósito y de acuerdo a la tarifa día auditor señalada en el contrato</p>		<p>Minuta del comité de certificación</p>	
--	---	--	---	---

ALLIANCE VERITAS REGISTER
PROCEDIMIENTO OPERATIVO
Apelaciones y Quejas

<p>4.6 Respuesta a las quejas y apelaciones</p> <p>4.6 Información publica</p> <p>4.7 Confidencialidad</p>	<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>El Director General de AVR responderá un plazo no mayor de 10 días hábiles al cliente en que formulo 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.</p> <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>Toda apelación o queja deberán ser tratadas bajo el marco contractual que rige las relaciones entre el apelante y AVR.</p> <p>El Director General de AVR 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 publica</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 certificación 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-112</p>		
<p>5 REGISTROS</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Bitácora de apelaciones y quejas - Comunicaciones con el quejoso o apelante, cuando aplique.(AVR-FO-112) - Minuta del CDC 				

Propiedad intelectual de AVR. Prohibida su reproducción