



APELACIONES Y QUEJAS

CODIGO:
INTERA-DG-02
Revisión # 05
Agosto 12 de 2016

Fecha	Revisión	Páginas afectadas	Originador del cambio	Naturaleza del cambio (razón y párrafos afectados)
02/Oct/2008	01	4	Francisco Baruck	Revisión de plazos y de medidas para garantizar la imparcialidad, acorde a acciones producto de auditoría. Sección 4: procedimiento.
15/Dic/2008	02	2 4 3, 4	Francisco Baruck	Aclaración para asegurar la imparcialidad en el tratamiento de disputas, queja y/o apelaciones cuando el Director de Operaciones participa como auditor. Redacción de responsabilidad sobre los avisos hacia el CSS, para cumplir a la NC #37 Redefinición de los plazos de respuesta acordes a Ley Federal de Metrología y normalización. NC# 36
17/Feb/2009	03	varias	Francisco Baruck	Revisión general y ajustes en orden y redacción, atender a resultados de Auditoría Interna #1.
08/Feb/2016	04	varias	Luis Romero	Revisión general al procedimiento y cambio del mecanismo de gestión de quejas y apelaciones a nivel general
12/Ago/2016	05	Varias	Luis Romero	Revisión y ajuste del procedimiento en cumplimiento a la norma ISO 17021-1 vigente, en relación a la comunicación, generalidades, etc.

1.- Objetivo

Procedimiento para llevar a cabo la gestión de cualquier tipo de queja o apelación de los servicios proporcionados por INTERA, por parte de un cliente o de cualquier parte interesada.

2.- Alcance

Este documento aplica a todas las actividades de Certificación llevadas a cabo por INTERA, en cualquiera de las etapas de servicio, en donde se pudieran presentar apelaciones o quejas por parte de algún cliente o parte interesada.

3.- Documentos De Referencia:

Acciones Correctivas (INTERA-PG-05).

4.- Definiciones

Queja: Una inconformidad específica realizada por algún cliente o parte interesada que pueda ser aplicada en cualquier proceso de servicio realizado por INTERA.



APELACIONES Y QUEJAS

CODIGO:
INTERA-DG-02
Revisión # 05
Agosto 12 de 2016

Disputa: Discusión, Debate, Oposición, impugnación de un evento realizado por INTERA, en donde el cliente haga saber o se cuestione la verdad o la validez de una declaración o de un hecho supuesto en cualquier etapa de los servicios proporcionados por INTERA.

Apelación: Es una solicitud formal de investigación y resolución de algún tipo de disputa por parte del cliente, en donde se tendrá que resolver la controversia a través del comité de Gestión de Quejas y Apelaciones.

Comité de Gestión de Quejas y Apelaciones: Personal de INTERA encargado de gestionar y resolver los procesos de quejas y apelaciones interpuestas por clientes o partes interesadas, los cuales para los casos de apelaciones deben de ser totalmente ajenos e independientes al proceso en cuestión con el propósito de tener total imparcialidad y así evitar cualquier conflicto de interés.

Comité de Certificación Sectorial: Personal responsable de vigilar las actividades de certificación llevadas a cabo por INTERA se estén llevando de manera objetiva e imparcial incluidos los procesos de resolución de quejas y apelaciones. Este comité este conformado por distintos representantes de sectores, clientes, consumidores, etc.

5.- Responsabilidades

Toda persona que recibe una queja u apelación debe remitirla a la Dirección de Calidad y regulaciones para su revisión y Gestión

Personal de INTERA: Cualquier personal de INTERA puede ser susceptible a recibir una queja o apelación de un cliente o parte interesada, las cuales deberán de ser remitidas de manera inmediata a la Dirección de Calidad y Regulaciones para su correcto tratamiento.



APELACIONES Y QUEJAS

CODIGO:
INTERA-DG-02
Revisión # 05
Agosto 12 de 2016

Director de Calidad Y Regulaciones: Es responsable de Gestionar todas las apelaciones y quejas interpuestas por clientes y partes interesadas, y darles su correcto tratamiento y resolución.

6.- Procedimiento

6.1 Generalidades

Este procedimiento es importante como medio para realizar mejoras en los procesos y en el sistema de gestión de INTERA. Por tal motivo cualquier queja o apelación generada durante las etapas de servicio proporcionado se deberán de tomar acciones inmediatas para corregir cualquier situación que pudiera poner en riesgo la relación con clientes, cuerpos de acreditación o cualquier parte interesada.

INTERA dispone de este procedimiento de apelaciones y quejas con objeto de dar oportunidad a los clientes o partes interesadas de apelar las decisiones relativas a la certificación y/o presentar quejas por el servicio prestado.

INTERA está comprometido con la imparcialidad por lo tanto cualquier queja o apelación no originará un trato discriminatorio al cliente apelante o quejoso. INTERA pone a la disposición pública de sus clientes a través de su página de internet www.interamericas.com.mx 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

La información relativa al 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 tomadas por personal de INTERA y por ningún motivo son subrogadas a entidades o personas externas.

INTERA es responsable por todas las decisiones en relación con el tratamiento de las apelaciones y quejas, INTERA ha dispuesto que el personal involucrado en el tratamiento de



APELACIONES Y QUEJAS

CODIGO:
INTERA-DG-02
Revisión # 05
Agosto 12 de 2016

las apelaciones, sea independiente del proceso de auditorías y de la decisión sobre la certificación, es responsabilidad del Director General el asegurarse que el personal comisionado sea independiente al personal que realiza actividades de auditoria así como de aquellos que toman decisiones de certificación, no obstante en todos los casos INTERA será el responsable por todas las decisiones relativas a la certificación.

INTERA 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, esta condición está definida dentro del documento de términos y condiciones del contrato (INTERA-DG-05)

6.2 Recepción, Investigación y Validación:

El cliente o parte interesada deberá presentar de manera verbal o por escrito cualquier desacuerdo sobre alguna decisión en auditorias, en procesos llevados a cabo por INTERA o cualquier tipo de queja o apelación; esta deberá de ser presentada con evidencia por parte del cliente o parte interesada sobre la controversia en cuestión (cuando aplique).

Todo personal de INTERA es responsable de recibir y vincular cualquier tipo de queja o apelación en cualquier momento en que pudieran presentarse, estas deberán de ser canalizadas al Director de Calidad y Regulaciones, quien es el responsable de revisar, analizar, validar y registrar la queja o apelación en cuestión (ver R1-DG-02). En este registro se debe de indicar lo siguiente:

- Generales de la Organización o parte interesada solicitante.
- Clasificación
- Resumen de Incidente.

Es responsabilidad del Director de Calidad y Regulaciones el reunir y verificar toda la información necesaria para validar la queja o apelación en cuestión, de tal manera que se



APELACIONES Y QUEJAS

CODIGO:
INTERA-DG-02
Revisión # 05
Agosto 12 de 2016

tengan todos los elementos necesarios para tomar posteriores decisiones, esta información puede constar de registros, documentos o cualquier otra información necesaria.

Se cuenta con un plazo máximo de 5 días hábiles para dar respuesta al solicitante.

Del resultado de esta revisión y análisis se presentan dos resultados:

1.- Rechazo de la Queja o Apelación:

Se presenta en los casos en donde no existan argumentos ni evidencias suficientes para dar entrada al proceso de gestión de quejas y apelaciones, en este sentido se deberá de informar al solicitante las razones por las cuales se rechazó su solicitud a través de una carta oficial de INTERA. En los casos donde el solicitante no acepta el rechazo de su solicitud de queja o apelación esta deberá de turnarse directamente al Comité de Gestión de Quejas y Apelaciones para su resolución, la cual es inapelable e irrevocable.

2.- Aceptacion de la Queja o Apelación:

Una vez aceptada la queja o apelación, el Director de Calidad y Regulaciones será el responsable de conformar el comité de gestión de quejas y apelaciones con el propósito de tomar las correcciones y acciones correctivas pertinentes para resolver la queja o apelación en cuestión. Las decisiones que resuelvan la queja o apelación se tomarán, revisarán y aprobaran por personas que no estén involucradas con las actividades de certificación relacionadas con la queja o apelación (incluye personal directivo o personal contratado por INTERA que no haya proporcionado servicios de consultoría al cliente o haya sido empleado del cliente o parte interesada).

De ser necesario se hará uso de la participación de uno o más expertos técnicos de INTERA independiente e imparcial, diferente del personal que llevo a cabo el proceso o servicio de certificación o bien que este vinculado con alguna queja en cuestión, de tal manera que haya total transparencia e imparcialidad en la gestión de quejas y apelaciones.



APELACIONES Y QUEJAS

CODIGO:
INTERA-DG-02
Revisión # 05
Agosto 12 de 2016

Adicional a lo expuesto en los párrafos anteriores y sin excepción, se deberá de contar dentro del proceso de correcciones y acciones correctivas con la participación de al menos un miembro del comité de certificación sectorial dentro del proceso de resolución, esto con el fin de aumentar aún más el nivel de imparcialidad, objetividad y transparencia dentro del proceso. La evidencia de participación de los miembros del comité de certificación sectorial serán los propios registros de correcciones y acciones correctivas. La participación del comité de certificación sectorial es la de fungir solamente como observador dentro de este proceso de tal manera que se aseguren que todas las actividades de resolución sean imparciales y transparentes.

6.3 Corrección y acciones correctivas:

El comité de gestión de quejas y apelaciones tiene la responsabilidad de tomar las correcciones y acciones necesarias para corregir el problema lo antes posible, los medios y herramientas que se deberán de utilizar están definidas en el procedimiento de acciones correctivas de INTERA. (INTERA-PG-05).

Las acciones que se deben de tomar deberán de ser siempre efectivas, para eso se han desarrollado metodologías que nos permiten eliminar la causa de raíz del problema. Cuando la queja o apelación en cuestión ha sido procesada se deberá de notificar al cliente o parte interesada sobre el proceso que se esta llevando. Se debe de mantener en constante comunicación al cliente durante las fases en las que se encuentra cada caso, y se deberá de notificar la resolución de la queja o apelación en un plazo no mayor de 10 días hábiles contados a partir de la recepción.

Una vez finalizado el cierre de correcciones y acciones correctivas estas se deberán de presentar al cliente, realizando una notificación de resolución, esta deberá de realizarse por



APELACIONES Y QUEJAS

CODIGO:
INTERA-DG-02
Revisión # 05
Agosto 12 de 2016

escrito a través de un comunicado formal. Se pueden generar dos resultados de este proceso:

Aceptación de la resolución:

En este caso se documenta la confirmación y se archiva dentro de su expediente, junto con el reporte de correcciones y acciones correctivas, de esta manera se considerara como cerrada la queja o apelación en cuestión.

No aceptación de resolución:

En este caso también se documenta su confirmación en donde se expresa estar en desacuerdo con las acciones tomadas a pesar de que se tomaron las correcciones y acciones para corregir la situación. Se deberá de confirmar con el cliente a través de un comunicado oficial y formal de apelación por parte del cliente, además de los argumentos del cliente para llevar a cabo la apelación. Se le informará sobre su derecho de dirigir su solicitud de segunda revisión al Comité de Gestión de Quejas y Apelaciones, 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. Esta segunda revisión deberá de ser solicitada a INTERA por escrito, la cual también será evidencia a ser archivada en el expediente por cada caso suscitado.

Si el apelante aún no está satisfecho con los resultados emitidos en la segunda revisión al dictamen, éste podrá solicitar una última revisión ante el comité de gestión de Quejas y Apelaciones incluyendo toda la información y elementos que a su favor considere conveniente.

El Director de Calidad y Regulaciones será responsable de coordinar una revisión ultima y extraordinaria, en donde se deberán de incluir personal diferente y adicional que no hayan estado involucrados en el proceso y que dispongan de las calificaciones para poder ser incluidos dentro de dicho comité (incluyendo expertos técnicos), además de incluir a todo el



APELACIONES Y QUEJAS

CODIGO:
INTERA-DG-02
Revisión # 05
Agosto 12 de 2016

comité de certificación sectorial con el propósito de generar una resolución final, la cual será inapelable e irrevocable.

El resultado de esta última revisión será dada a conocer al cliente o parte interesada sobre la resolución final del comité, la cual deberá de presentarse por escrito y de manera oficial y en apego al Contrato de términos y condiciones.

Finalmente, este procedimiento asegura que las actividades descritas son llevadas a cabo de manera imparcial, ya que todo personal que interviene en estas actividades es independiente a las decisiones indicadas en este procedimiento. Para mayor información sobre como INTERA proporciona imparcialidad en sus funciones Ver (INTERA-DG-07).

6.4 Comunicación

Las comunicaciones relativas a Quejas o Apelaciones, entre el cliente e INTERA deben ser escritas y transmitidas por el medio que sea más adecuado, las comunicaciones verbales no serán aceptadas por INTERA. 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.

El o las personas designadas para la atención de la queja o la apelación, deberán informar quincenalmente al cliente de los avances relacionados con:

- 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.



APELACIONES Y QUEJAS

CODIGO:
INTERA-DG-02
Revisión # 05
Agosto 12 de 2016

Este informe de avance se deberá de hacer por escrito a través de un comunicado oficial o bien a través de un correo electrónico con acuse de recibo.

La decisión que se va a comunicar a quien presenta la apelación debe hacerla, o revisarla y aprobarla una o más personas que no hayan estado involucradas previamente en el objeto de la apelación esto con el fin de general los niveles adecuados de imparcialidad y objetividad, en este sentido es responsabilidad del Director de Calidad y Regulaciones el comunicar esta información siempre y cuando no exista algún conflicto de interés que ponga en riesgo el resultado de esta información de lo contrario se deberá de designar a la(s) personas que deberán de llevar a cabo esta actividad.

De la misma manera es responsabilidad del Director de Calidad y Regulaciones el notificar formalmente al reclamante o apelante cuando haya finalizado el proceso para tratamiento de la queja, al igual que en párrafos anteriores esta notificación debe de hacerse por medios escritos y deberá de presentar acuse de recibo con el propósito de cerrar esta actividad.

6.5 Revisión

En relación a las decisiones del Comité de gestión de quejas y apelaciones para resolver la apelación o queja de manera efectiva; toda apelación o queja deberá ser analizada de acuerdo a los alcances de servicios de INTERA 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.

6.6. Información pública y confidencialidad

El Director de Calidad y Regulaciones convocará al cliente y al formulante de la queja o apelación para determinar la posibilidad de hacer pública la resolución de su queja o apelación y si así se determinara, en qué medida.



APELACIONES Y QUEJAS

CODIGO:
INTERA-DG-02
Revisión # 05
Agosto 12 de 2016

Todas las comunicaciones con el quejoso o apelante se conservarán en el archivo del cliente correspondiente. El registro se conservará durante todo el periodo de certificación del cliente, la información relativa a las quejas o apelaciones está sujeta a lo establecido en los términos contractuales relacionados a la confidencialidad de la información así como lo dispuesto en el documento de Términos y Condiciones del Contrato (INTERA-DG-05).

6.7.- Registros

Registro de Quejas, apelaciones o disputas (R1-DG-02).