



Apelaciones y quejas

1. Objetivo

Regular el manejo y procesamiento de las apelaciones y quejas relacionadas con los procesos de certificación de QS MEXIKO.

2. Definiciones

Apelación: solicitud de algún cliente a QS MEXIKO de reconsiderar cualquier decisión que tomó en relación con el estado de su proceso de certificación.

Existe una apelación cuando el cliente:

- No firme o no acepte una no-conformidad detectada durante la auditoría
- No esté de acuerdo con la decisión de la Dirección de Certificación
- No esté de acuerdo con algún ajuste al alcance de su proceso de certificación

Queja: expresión de insatisfacción, diferente de la apelación, relacionada con las actividades de QS MEXIKO presentada por una persona u organización, para la que se espera una respuesta.

Una queja puede recibirse:

- De un cliente, a través de la metodología de satisfacción del cliente o cuando directamente lo comunique al personal de QS MEXIKO por teléfono, correo electrónico o por cualquier otro medio.
- De cualquier parte interesada (quejoso) por teléfono, fax, correo electrónico o por cualquier otro medio.

Inconformidad: cualquier apelación o queja.

Reclamación: cualquier inconformidad cuya conclusión no sea aceptada por el afectado.

3. Responsabilidades

De todo el personal: informar y entregar al Director General toda la información relacionada una inconformidad que haya recibido.

Director General tomar la decisión acerca de las inconformidades emitidas y, en caso de ser necesario, las canaliza a los miembros del Comité de Vigilancia.

De los miembros del Comité de Vigilancia: analizar y tomar su decisión acerca de las inconformidades presentadas.

4. Descripción de actividades

Todas las actividades derivadas del manejo de quejas y apelaciones desde su recepción y hasta el cierre de las acciones tomadas serán registradas y se les dará seguimiento internamente de acuerdo al PSP 01 Atención de Hallazgos.

Apelaciones y quejas

Cliente/Quejoso

4.1 Interpone una inconformidad ante QS MEXIKO.

Personal de QS MEXIKO

4.2 Recibe la información de la inconformidad reportada por el cliente u otra fuente y captura en Stark Neu el hallazgo en la Bitácora de Hallazgos.

Director General

Validación, investigación y acciones a tomar

4.3 El tratamiento de la inconformidad lo encabezará Dirección General, cuando no sea posible se enviará a revisión de un miembro del Comité de Vigilancia que no presente conflicto de interés.

En caso de apelación, se comunica con el cliente para informarle que se inicia el proceso.

Se revisa el hallazgo y realiza el análisis detallado de la inconformidad que incluye los siguientes elementos o consideraciones:

- Actuar siempre de manera no discriminatoria
- Considerar los resultados de apelaciones y/o quejas previas similares.
- Solicitar la información necesaria al cliente, al personal interno y en su caso, a cualquier otra fuente necesaria.
- En el caso de quejas provenientes de otras fuentes sobre un cliente certificado se debe considerar la efectividad y alcance de su sistema de gestión certificado.
- Como resultado del análisis, el responsable decide si procede o no la inconformidad y qué acciones se han de tomar.

4.4 ¿Procede la inconformidad?

- Si, continúa en 4.5
- No, continúa en 4.6

4.5 Informa mediante una notificación formal al cliente y/o quejoso sobre la inconformidad y las acciones a tomar. Continúa en 4.7

4.6 Informa mediante una notificación formal al cliente y/o quejoso las razones suficientes y fundamentadas en hechos, de por qué no procede la inconformidad.

Cliente/Quejoso

4.7 ¿El cliente o quejoso acepta la acción?

- Si, continúa en 4.8
- No, continúa en 4.9

4.8 Se toman las acciones definidas y a su cierre, se informa al cliente, mediante una notificación



Apelaciones y quejas

formal, de la conclusión del proceso. Termina procedimiento.

4.9 Dirige por escrito su inconformidad al Comité de Vigilancia explicando las razones y la envía al Director General.

Nota 1: A partir de este momento cualquier cliente o quejoso se considera reclamante debido a que aún sigue estando inconforme por la decisión que determinó el Director General

Nota 2: QS MEXIKO debe determinar junto con el reclamante, si se debe hacer público el tema de la queja y su resolución, y si fuera así, en qué medida.

Director General

4.10 Recibe y acusa de recibo el escrito enviado por el reclamante y turna la inconformidad, incluyendo toda la información relativa a la situación a un miembro del Comité de Vigilancia que no presente conflicto de interés.

Miembro el Comité de Vigilancia

4.11 Revisa el escrito con la descripción de la inconformidad del reclamante.

Realiza el análisis detallado de la inconformidad que le permita tomar la decisión referente a si procede o no.

En la revisión de la inconformidad el Comité de Vigilancia podrá solicitar mayor detalle de la situación, ya sea al reclamante o cualquier colaborador de QS MEXIKO.

4.12 Responde a la situación indicando si la inconformidad procede.

Director General

4.13 Con las respuesta del miembro del Comité de Vigilancia, se determina la resolución general según lo indicado en el PRI 02.

4.14 ¿Procede la inconformidad?

- Si, continúa en 4.15
- No, continúa en 4.16

4.15 Informa al reclamante las acciones a tomar mediante una notificación formal con copia a la Secretaría de Economía (SE) en un plazo no mayor a 10 días hábiles.

4.16 Informa al reclamante que no procede la inconformidad (con copia a la SE en un plazo no mayor a 10 días hábiles) mediante una notificación formal aclarando el camino a seguir en caso de que esté de acuerdo con la decisión o que podrá apegarse al Art. 164 de Ley de Infraestructura de la Calidad.



Apelaciones y quejas

Reclamante

4.17 ¿El reclamante acepta la decisión?

- Si, continúa en 4.18
- No, continúa en 4.19

Director General y/o personal asignado

4.18 Lleva a cabo y da seguimiento de acuerdo al PSP 01 Atención de Hallazgos. Termina procedimiento.

Reclamante

4.19 Recurre a la SE o da por terminado el contrato de prestación de servicios. Termina procedimiento.

5. Referencias y anexos

1. Atención de Hallazgos - PSP 01
2. Ley de Infraestructura de la Calidad - N/A
3. Reglamento del Comité de Vigilancia - PRI 02
4. Módulo de hallazgos en Stark Neu - N/A