Procedimiento para la atención de quejas y apelaciones

Contenido

1. Objetivo

2. Campo de aplicación

3. Terminología

4. Desarrollo

5. Registros

6. Control de cambios

1.Objetivo.

Este procedimiento aplica para la recepción, validación e investigación de quejas y apelaciones; del mismo modo para recibir, evaluar las quejas y de esta manera poder decidir las acciones que se tomarán para tratar las mismas.

2. Campo de Aplicación.

Aplica a todos los servicios de certificación de producto, de los sectores involucrados en el alcance de acreditación.

3.- Terminología.

3.1 Apelaciones Cuando un candidato, persona, u organización, no esté de acuerdo con alguna o algunas de las decisiones tomadas por el Organismo de certificación, puede apelar dichas decisiones informando de acuerdo con lo establecido en este documento encontrándose disponible en la página web: https://www.diadecor-ocp.com/

3.2 Queja: Expresión de insatisfacción, realizada por una persona u organización, con respecto a las actividades del Organismo, para la cual se espera respuesta.

3.3. OCP Organismo de Certificación de Producto

3.4 OCSG Organismo de Certificación de Sistemas de Gestión

4.1 Procedimiento

4.1. La atención de las Quejas, Apelaciones, es directamente con la Gerencia de Calidad, quien revisa y analiza las posibles causas que la originan, se debe actuar conforme a lo indicado en el artículo 163, 164 y 165 de la Ley de Infraestructura de la Calidad y en caso de no proceder se le informa al cliente emisor si es oportuno.

4.2. En el supuesto que proceda, se identifica su origen y las posibles causas que la originaron la Gerencia de Calidad tiene la responsabilidad directa y lidera todas las decisiones tomadas a todos los niveles del proceso de cualquiera etapa de la certificación para el tratamiento de las quejas y apelaciones, con los requisitos de confidencialidad descritos en el Procedimiento PR-ADM-03.

4.3 La Gerencia de Calidad verifica que, en la realización de las actividades para la solución a las quejas y apelaciones, las personas involucradas con estas sean diferentes de las que originaron la queja, y/o apelación en cualquier parte durante el proceso de certificación, y toma de las decisiones de certificación, para ello la Gerencia de certificación presenta los resultados de la investigación a la Dirección General, Gerencia Administrativa y Gerencia de Calidad quienes decidan la asignación del personal correspondiente.

4.4. Para atender una queja y/o apelación se solicita al Comité la intervención expidiendo la convocatoria del comité se realizará a través de FOR-ADM-08 carta Convocatoria, donde se le informa la reunión extraordinaria para presentar la situación de la apelación para presentar el FOR-SME-07 Reporte de queja y apelación, las decisiones que se tomen con respecto al evento, se registran en el FOR-ADM-09 Acta de reunión de comité.

4.5. Se realiza la presentación de la queja, y/o apelación hecha por el cliente, a través del Reporte de quejas y apelaciones FOR-SME-07 recopilando toda la evidencia posible y la investigación de porque el cliente llego a la decisión de la queja y/o apelación. Cabe mencionar que Certification Global Services DIADECOR, S. de R.L de C.V, no da lugar a acciones discriminatorias contra quien establece la queja y/o apelación, siendo siempre atendidas con el profesionalismo de nuestro Organismo

4.6. Nuestro tratamiento de las quejas y/o apelaciones incluye los elementos y métodos siguientes:

a) Una descripción del proceso y/o actividades de recepción, validación e investigación de la queja y/o apelación, así como para decidir qué acciones se tomarán en respuesta a ella, teniendo en cuenta los resultados de quejas similares previas realizadas, en caso de existir.

b) El seguimiento y registro de las quejas y/o apelaciones, incluidas las acciones, análisis, lluvia de ideas y acciones tomadas para resolverlas.

c) Asegurarse de que se han realizado las correcciones y las acciones correctivas apropiadas.

d) Toda apelación presentada por los clientes deberá ser resuelta en un plazo no mayor de **10 días naturales de acuerdo con** artículo 163, 164 y 165 de la Ley de Infraestructura de la Calidad contados a partir de que se presente, con copia a las Autoridades Normalizadoras competentes.

4.7. La recepción de las quejas y/o Apelaciones, se hace mediante la página web: https://www.diadecor-ocp.com/, las apelaciones se recibirán por correo electrónico atencionaclientes@diadecor-vsd.com, verbalmente, vía telefónica o presencial y la Gerencia de Calidad en conjunto con los responsables de proceso deberán reunir y verificar toda la información necesaria para validar la queja y/o apelación, llevando paso a paso los métodos descritos en 6.3 y 6.5 dentro del formato de Reporte Acciones correctivas **FOR-SME-11.**

4.8 La Gerencia de Calidad y Gerencia de Administración da seguimiento realizan la revisión y validación por parte de Dirección, todas las soluciones propuestas para atender las queja, sugerencias o apelaciones deben estar sustentadas en las leyes, reglamentos, normas oficiales mexicanas aplicables, normas mexicanas, guías emitidas por los organismos y dependencias competentes, a efecto de garantizar que se dé un trato justo y equitativo, además esto garantiza que no se dé lugar a acciones discriminatorias. Si es oportuno, proporcionará al apelante los informes de avance, así como el resultado de la queja y/o apelación.

4.9 Una vez que se tenga la decisión que se va a comunicar a quien presenta la queja y/o apelación, está es revisada y aprobada por la Gerencia de calidad, y cuando corresponda por la Dirección general, siempre y cuando no hayan estado involucradas previamente en el objeto de la queja o apelación.

4.10 La Gerencia de Calidad notificara formalmente a través de una carta al cliente apelante la finalización del proceso para el tratamiento de la queja o apelación y firmando de conformidad y cierre Acciones correctivas. Cuando una queja trascienda fuera de las capacidades de Certification Global Services DIADECOR, S. de R.L de C.V, se debe determinar, junto con el cliente certificado y el reclamante, si debe hacer público el tema de la queja y su resolución, y si fuera así, en qué medida.

4.11 Si el usuario quejoso o apelante no estuviere conforme con la respuesta emitida, podrá interponer un recurso de queja por escrito ante la Secretaría o en su caso ante la Autoridad Normalizadora que corresponda, acompañando los documentos en que se apoye, esta información se encuentra en el oficio emitido para la resolución de la queja o apelación, emitida desde la Gerencia de Calidad.

4.112. La Gerencia de calidad, da seguimiento al tratamiento de quejas apelaciones y registra la información en la bitácora de quejas y apelaciones **FOR-SME-05**, la cual es reportada a la dirección general y revisada conforme a las revisiones por la dirección programadas generar con el fin de tener un control que sea utilizable para revisiones posteriores y como mejora.

5. Registros

FOR-SME-05 Bitácora de quejas y apelaciones
FOR-SME-07 Reporte de quejas y apelaciones
FOR SME 11 Reporte de acciones correctivas
FOR-ADM-08 Carta Convocatoria
FOR-ADM-09 Acta de reunión de comité

6. Control de cambios

No	Descripción del cambio	Fecha
0	Creación del documento	Agosto 2021
1	Revisión del documento y mejora de las referencia documentales	Agosto 2022
2	Revisión general del procedimiento y cambio de nomenclatura	Marzo 2023
3	Se agrego de como de debe actuar ante los artículos 163, 164, 165 de la LIC, tiempo establecido para atenderlo, como deben estar las quejas, Rechazo de la respuesta por parte del cliente	Junio 2023