

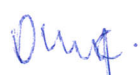
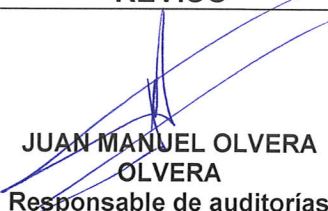
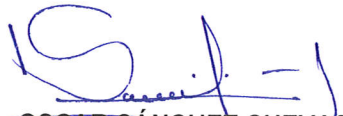


ORGANISMO DE CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN
PROCEDIMIENTO APELACIONES Y QUEJAS

PG-OCSG-007

Revisión 11

PROCEDIMIENTO APELACIONES Y QUEJAS

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
 OSVALDO FLORES ORTIZ Responsable de apelaciones y quejas	 JUAN MANUEL OLVERA OLVERA Responsable de auditorías	 OSCAR SÁNCHEZ GUEVAS Director



ORGANISMO DE CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN

PROCEDIMIENTO APELACIONES Y QUEJAS

PG-OCSG-007

Revisión 11

Control de Cambios						
Estado	Fecha de inicio de vigencia	Revisión	Descripción del cambio realizado	Elaboró	Revisó	Aprobó
Obsoleto	02-10-2017	0	Versión original	EECA	JFGM	OSC
Obsoleto	30-11-2017	1	Actualización Nombre del OCSG	EECA	JFGM	OSC
Obsoleto	28-02-2018	2	Revisión y actualización	EECA	JFGM	OSC
Obsoleto	18-04-2018	3	Revisión y actualización	EECA	JFGM	OSC
Obsoleto	20-04-2018	4	Revisión y actualización	EECA	JFGM	OSC
Obsoleto	22-06-2018	5	Modificación del apartado 4.2.1 y 4.1.1	EECA	JFGM	OSC
Obsoleto	31-07-2018	6	Actualización de logo con marca registrada	EECA	JFGM	OSC
Obsoleto	10-06-2019	7	Revisión y actualización	JFGM	JFGM	OSC
Obsoleto	29-11-2019	8	Revisión y cambio del procedimiento por auditoria de la EMA, se modifica el apartado 2.- Términos y Definiciones donde dice Apelación, Queja. El apartado 3 Referencias. - Incluyendo la norma 17000. Se modifica el 4.1 Tratamiento de quejas. Se modifica el apartado 4.2.- Tratamiento de Apelaciones Actualización a la norma 45001	JFGM	JFGM	OSC
Obsoleto	18-03-21	9	Revisión y actualización por cambios en la estructura del personal del OCSG	OFO	JFGM	OSC
Obsoleto	24-05-2022	10	Se actualizo Procedimiento conforme a la ISO 10002-2018 y se modificaron los registros PG-OCSG-007-R01, R02 y R03	OFO	JMOO	OSC
Vigente	01-03-2024	11	Se actualiza el nombre de los registros 01 y 02 Reporte y el registro 03 a Decisión de apelación	OFO	JMOO	OSC



ORGANISMO DE CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN
PROCEDIMIENTO APELACIONES Y QUEJAS

PG-OCSG-007

Revisión 11

Índice

1. Objetivo y Alcance.....	4
1.1 Objetivo.....	4
1.2 Alcance.	4
2. Términos y Definiciones.....	4
3. Referencias.....	5
4. (9.7 17021-1) Descripción de Actividades.....	5
4.1 Apelaciones	5
4.2 Quejas.....	7
5. Responsabilidades.....	9
5.1 Director.....	9
5.2 Responsable de Apelaciones	9
5.3 Responsable de Quejas	9
6. Formatos de Registros.....	9
7. Anexos.....	9

	ORGANISMO DE CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN PROCEDIMIENTO APELACIONES Y QUEJAS	PG-OCSG-007
		Revisión 11

1. Objetivo y Alcance.

1.1 Objetivo.

Describir las acciones a seguir para recibir, evaluar y tomar decisiones sobre las apelaciones y quejas de los clientes u otras organizaciones conforme los requisitos establecidos por la norma NMX-EC-17021-1-IMNC-2016.

1.2 Alcance.

Aplica a todas las apelaciones y quejas derivadas de las actividades del OCSG.

2. Términos y Definiciones.

Auditor. Persona que lleva a cabo una auditoría.

Apelación. Solicitud de una persona u organización que proporciona, o que es, el objeto de evaluación de la conformidad a un organismo de evaluación de la conformidad o un organismo de acreditación, para que ese organismo reconsidere la decisión que ha tomado en relación con dicho objeto.

Cliente. Organización cuyo sistema de gestión se audita con fines de certificación.

Cliente certificado. Organización cuyo sistema de gestión ha sido certificado.

Experto técnico. Persona que proporciona conocimiento o experiencia específicos al equipo auditor.

Nota 1: Conocimiento o pericia específicos son aquellos que se relacionan con la organización, el proceso o la actividad que se va a auditar.

Imparcialidad. Presencia de objetividad.

Nota 1: Objetividad significa que no existen conflictos de intereses o que éstos se resuelven sin afectar de forma adversa a las actividades subsiguientes del organismo de certificación.


Nota 2: Otros términos que sirven para transmitir el elemento de imparcialidad son: independencia, ausencia de conflictos de intereses, ausencia de sesgos, carencia de prejuicios, neutralidad, justicia, actitud abierta, ecuanimidad, actitud desinteresada, equilibrio.

No conformidad. Incumplimiento de un requisito.

No conformidad mayor. No conformidad que afecta a la capacidad del sistema de gestión para lograr los resultados previstos.

Nota 1: Las no conformidades pueden ser clasificadas como mayores en las siguientes circunstancias:

- si existe una duda significativa de que se haya implementado un control eficaz de proceso, o de que los productos o servicios cumplan los requisitos especificados;
- una cantidad de no conformidades menores asociadas al mismo requisito o cuestión podría demostrar una desviación sistemática y, por tanto, constituye una no conformidad mayor.

	ORGANISMO DE CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN PROCEDIMIENTO APELACIONES Y QUEJAS	PG-OCSG-007
		Revisión 11

No conformidad menor. No conformidad que no afecta la capacidad del sistema de gestión para lograr los resultados previstos.

Observador. Persona que acompaña al equipo auditor, pero que no audita.

Parte interesada. Persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividad.

Queja. Expresión de insatisfacción, diferente de la apelación, presentada por una persona u organización, relativa al servicio proporcionado por el organismo, para la que se espera una respuesta.

Satisfacción del cliente. Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido las expectativas de los clientes.

Nota 1: Puede que la expectativa de cliente no sea conocida por la organización, o incluso por el propio cliente, hasta que el producto o servicio se entregue. Para alcanzar una alta satisfacción del cliente puede ser necesario cumplir una expectativa de un cliente; incluso si no está declarada ni esta generalmente implícita, ni es obligatorio.

Nota 2: Las quejas son un indicador habitual de baja satisfacción del cliente, pero la ausencia de las mismas no implica necesariamente una elevada satisfacción del cliente.

Nota 3: Incluso cuando los requisitos del cliente se han acordado con el cliente y estos se han cumplido, esto no asegura necesariamente una elevada satisfacción del cliente.

Servicio al cliente. Interacción de la organización con el cliente a lo largo del ciclo de vida de un producto o un servicio.

Tiempo de la auditoría. Tiempo requerido para planificar y realizar una auditoría completa y eficaz del sistema de gestión de la organización del cliente.

3. Referencias.

NMX-EC-17021-1-IMNC-2016 Evaluación de la conformidad-Requisitos para los organismos que realizan la auditoría y la certificación de sistemas de gestión-Parte 1: Requisitos

NMX-CC-9000-IMNC-2015 Sistemas de gestión de la calidad-Fundamentos y vocabulario.

ISO 10002:2018 Gestión de la Calidad – Satisfacción del cliente – Directrices para el tratamiento de las quejas en las organizaciones.

4. (9.7 17021-1) Descripción de Actividades.

4.1 Apelaciones

(9.7.2 17021-1) El OCSG, se hace responsable de todas las decisiones tomadas a todos los niveles del proceso para el tratamiento de apelaciones. Y se asegura de que las personas involucradas con el proceso para el tratamiento de las apelaciones

	ORGANISMO DE CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN PROCEDIMIENTO APELACIONES Y QUEJAS	PG-OCSG-007
		Revisión 11

sean diferentes de las que llevaron a cabo las auditorías y tomaron las decisiones de certificación.

El cliente tiene el derecho de apelación a partir de la notificación de la evaluación de conformidad y hasta un máximo de 15 días naturales posteriores.

(9.7.3 17021-1) La presentación, la investigación y la decisión relativa a las apelaciones no da lugar a acciones discriminatorias contra quien apela.

(9.7.4 17021-1) El proceso para el tratamiento de las apelaciones, incluye los elementos y métodos siguientes:

- a) Una descripción del proceso de recepción, validación e investigación de la apelación, así como para decidir qué acciones se tomarán en respuesta a ella, teniendo en cuenta los resultados de apelaciones similares previas;
- b) El seguimiento y registro de las apelaciones, incluidas las acciones tomadas para resolverlas;
- c) Asegurarse de que se han realizado las correcciones y las acciones correctivas apropiadas.

(9.7.5 17021-1) El OCSG, recibe las apelaciones mediante el correo apelaciones.ocsg@gmail.com y se responsabiliza de reunir y verificar toda la información necesaria para validar la apelación.

(9.7.6 17021-1) El OCSG, acusa de recibido la apelación y proporciona al apelante los informes de avance y el resultado de la apelación.

El responsable de apelación registra la apelación asignando el número de folio "Clave del cliente-A- XX"(Clave del cliente-Apelación-Consecutivo), en el registro PG-OCSG-007-R01 Reporte de Apelación, adjuntando las pruebas que el apelante haya presentado y se acusa de recibido con el siguiente mensaje: "La apelación interpuesta está siendo analizada y actualmente nos encontramos trabajando en ese aspecto." enviándose al contacto registrado en la apelación mediante el correo electrónico apelaciones.ocsg@gmail.com

(9.7.7 17021-1) La decisión que se va a comunicar a quien presenta la apelación es hecha o revisada y aprobada por una o más personas que no estuvieron involucradas previamente en el objeto de la apelación.

El comité de apelaciones sesionará para analizar la información. El presidente, para asegurar la atención adecuada a la apelación presentará al comité sin que sea limitativo lo siguiente:

- Solicitud del apelante en conjunto con las evidencias presentadas
- Expediente de la auditoría

	ORGANISMO DE CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN PROCEDIMIENTO APELACIONES Y QUEJAS	PG-OCSG-007
		Revisión 11

- Entrevista al grupo auditor involucrado en el proceso
- Entrevista con apelante

(9.7.8 17021-1) El OCSG, notifica formalmente al apelante la finalización del proceso para el tratamiento de la apelación.

El comité emitirá la decisión de “Procedente o No procedente”, por unanimidad o por mayoría de votos en un plazo no mayor a 15 días naturales a partir de que la apelación fue notificada a este OCSG.

En caso de que la decisión del comité de apelaciones sea favorable al cliente, es decir “Procedente”, se modifica el Informe y se notifica al cliente. Además, el responsable de apelaciones levantará una no conformidad a su Sistema de gestión y aplicará lo establecido en su procedimiento de acciones correctivas; en caso de que la decisión del comité de apelaciones sea “No Procedente”, se notifica al cliente de su no procedencia. Estas notificaciones se realizarán por el responsable de apelaciones, mediante el formato PG-OCSG-007-R03 Decisión de Apelación, siendo esta decisión inapelante a este OCSG.

En caso de que el cliente se encuentre inconforme con la decisión notificada tiene el derecho de interponer un recurso de inconformidad ante la Entidad Mexicana de Acreditación para exponer su caso.

4.2 Quejas

(9.8 17021-1) El OCSG, al recibir una queja, se responsabiliza de las decisiones tomadas a todos los niveles del proceso para el tratamiento de las quejas.

(9.8.2 17021-1) El OCSG, no da lugar a acciones discriminatorias contra quien presenta la queja, para la presentación, durante la investigación y la decisión relativa a la queja.

(9.8.3 17021-1) El OCSG, al recibir una queja, confirma si la queja se refiere a las actividades de certificación de las que es responsable, y en caso afirmativo la trata mediante el PG-OCSG-007 Procedimiento de Quejas y Apelaciones. Si la queja concierne a un cliente certificado, al examinar la queja se considera la eficacia del sistema de gestión certificado.

La queja podrá ser recibida mediante el correo quejas.ocsg@gmail.com

(9.8.4 17021-1) El OCSG, remite, toda queja válida recibida relativa a un cliente certificado a dicho cliente, en un plazo no mayor a 10 días hábiles.

	ORGANISMO DE CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN PROCEDIMIENTO APELACIONES Y QUEJAS	PG-OCSG-007
		Revisión 11

(9.8.5 17021-1) El OCSG, cuenta con el PG-OCSG-007 Procedimiento de Quejas y Apelaciones, para recibir, evaluar y tomar decisiones sobre las quejas. Este proceso está sujeto a los requisitos de confidencialidad, en la medida en que esté asociada al reclamante y al objeto de la queja.

(9.8.6 17021-1) El proceso para el tratamiento de quejas incluye, al menos, los elementos y métodos siguientes:

- a) Una descripción del proceso de recepción, validación e investigación de la queja, así como para decidir qué acciones se tomarán en respuesta a ella;
- b) El seguimiento y registro de las quejas, incluidas las acciones tomadas para resolverlas;
- c) Asegurarse de que se han tomado todas las correcciones y las acciones correctivas apropiadas.

(9.8.7 17021-1) El OCSG, al recibir una queja se responsabiliza de reunir y verificar toda la información necesaria para validar la queja.

(9.8.8 17021-1) El OCSG, en la medida de lo posible, acusa de recibo la queja y proporciona al reclamante los informes de avance y el resultado.

El responsable de quejas notifica al director y registra la queja asignando el número de folio “Clave del cliente-Q- XX” (Clave del cliente-Queja-Consecutivo), en el registro PG-OCSG-007-R02 Reporte de Queja, adjuntando las pruebas que el reclamante haya presentado y se acusa de recibo con el siguiente mensaje: “La queja interpuesta está siendo analizada y actualmente nos encontramos trabajando en ese aspecto.” enviándose al contacto registrado en la queja.

(9.8.9 17021-1) La decisión que se va a comunicar a quien presenta la queja es hecha o revisada y aprobada por una o más personas que no estuvieron involucradas previamente en el objeto de la queja.

El responsable de quejas evaluará basándose en criterios de severidad, complejidad, impacto, frecuencia de ocurrencia y tomará acciones inmediatas para su solución de ser posible o hará uso del procedimiento de acciones correctivas.

(9.8.10 17021-1) El OCSG, en la medida de lo posible, notifica formalmente al reclamante la finalización del proceso de tratamiento de la queja.

Se comunica la resolución de la queja al reclamante en un plazo no mayor a 20 días naturales a partir de que la queja fue notificada a este OCSG.

	ORGANISMO DE CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN PROCEDIMIENTO APELACIONES Y QUEJAS	PG-OCSG-007
		Revisión 11

(9.8.11 17021-1) El OCSG, junto con el cliente certificado y el reclamante, determinan si debe hacer público el tema de la queja y su resolución, y si fuera así, en qué medida.

Las quejas referentes al tratamiento de quejas serán atendidas a través del comité de apelaciones.

5. Responsabilidades.

5.1 Director

Autoriza la constitución del comité de apelaciones
 Autoriza la decisión del comité de apelaciones

5.2 Responsable de Apelaciones

Informar al apelante sobre el estado de la apelación

5.3 Responsable de Quejas

Informar al reclamante sobre el estado de la queja

6. Formatos de Registros.

PG-OCSG-007-R01 Reporte de Apelación

PG-OCSG-007-R02 Reporte de Queja

PG-OCSG-007-R03 Decisión de Apelación

7. Anexos

No aplica.