



Código	Versión
<b>PRO 25</b>	<b>R 5</b>
Fecha	No. de Página
30/08/2024	<b>1 de 5</b>

## Objetivo:

Establecer las reglas y actividades para atender y resolver las solicitudes de Apelación y Quejas de los clientes y partes interesadas.

## Definiciones

- **EVE:** Enterprise Verification and Evaluation, S.C.
- **Apelación:** Derecho de un cliente para impugnar (reclamar) una decisión del organismo **Enterprise Verification and Evaluation S.C.**, suscitada en cualquier etapa de los procesos de evaluación, certificación, dictaminación y sanción.
- **Queja:** Expresión de no conformidad de alguna parte interesada.
- **Comité de Imparcialidad.** Para efecto de este procedimiento, se refiere a un grupo conformado por:
  - a. Miembros de por lo menos dos sectores del COMITÉ DE IMPARCIALIDAD (CI)
  - b. Un auditor (preferentemente experto en el sector IAF del apelante) que no haya participado en la última evaluación de dicha empresa.

**Nota 1:** Cuando hayan asistido dos o más personas en representación de un sector del CI, al momento de votar, dichos miembros deberán definir un sólo voto para ese sector.

**Nota 2:** El auditor tendrá voz y voto durante este proceso de apelación.

## Desarrollo

### Recepción de la apelación

A solicitud de alguna parte interesada se registra el formato F-26 SOLICITUD DE QUEJA Y APELACIÓN, o una Carta Oficial de la Empresa Apelante o bien una queja. Se remite un Acuse de recibo al Apelante o Quejoso de forma inmediata por correo electrónico ([ventas@evecertification.com](mailto:ventas@evecertification.com), [gestion@evecertification.com](mailto:gestion@evecertification.com)), o a través del portal de quejas y apelaciones en la página web.

En la **Gerencia de Certificación** se registra el formato F-26 en la lista F-24 LISTA DE QUEJAS Y APELACIONES, para su procesamiento.

La **Gerencia de Certificación** revisa que la información de la Solicitud de Apelación este completa, Información relacionada del auditor y evaluador, otra información de casos anteriores. Si no hay información completa del Apelante se le informa de inmediato para que complete la información, de no hacerlo en 20 días hábiles después de emitir acuse, se desecha la apelación.



Código	Versión
<b>PRO 25</b>	<b>R 5</b>
Fecha	No. de Página
30/08/2024	2 de 5

## Validar información

1. La **Gerencia de Certificación**, con la mayor cantidad de información recolectada se asegura de la coherencia y pertinencia de está, cuando a su juicio exista información fidedigna (evidencia objetiva) y clara, y que genere la duda en una impugnación, la declara valida. De no haber información suficiente continuara recolectando información, de no haber más información la rechaza y lo comunica al apelante o quejoso.

## INVESTIGACIÓN

2. La **Gerencia de Certificación** revisa los registros de apelaciones o quejas previas y busca si existieron casos similares anteriormente, así como las acciones que se tomaron
3. Investiga en los registros concernientes al cliente, o situación, los hechos que ocurrieron y quiénes o como estuvieron involucrados en el caso.
4. Considera, en la investigación, cualquier otra información que pudiera resultar útil.
5. Registra en F-24 LISTA DE QUEJAS Y APELACIONES las acciones tomadas integrando toda la información para ser enviada en copias al quejoso o apelante.

## CONVOCA A DICTAMEN

6. La **Gerencia de Certificación** envía a los integrantes del **Comité de Imparcialidad** copias de la investigación, confirmando su recepción y su aceptación a la reunión. Cuando el Apelante solicita estar en la reunión se le invita, la reunión del Comité de Imparcialidad puede ser presenciales o virtuales usando herramientas de comunicación electrónica.
7. Únicamente los integrantes del Comité de Imparcialidad analizan la información, opinan sobre la información y emiten un Dictamen con carácter de irrevocable e inapelable, este F-46 NOTIFICACIÓN DE DICTAMEN se envía a la Gerencia de Certificación.
8. Comité de Imparcialidad se le envía por correo electrónico la POL 10, el cual regresará en formato pdf firmado.

## NOTIFICACIÓN DEL RESULTADO DEL DICTAMEN

9. La Gerencia de Certificación recibe el F-46 NOTIFICACIÓN DE DICTAMEN y lo integra en el expediente. En un plazo no mayor a 5 días hábiles posteriores a la emisión del Dictamen lo envía al Apelante, al Coordinador de Gestión para que evalúe la necesidad de tomar Acción Correctiva conforme al procedimiento PRO-24 ACCIONES CORRECTIVAS Y DE MEJORA e integre esta información en la siguiente Revisión por la Dirección.



Código	Versión
<b>PRO 25</b>	<b>R 5</b>
Fecha	No. de Página
30/08/2024	3 de 5

10. Para minimizar los posibles riesgos en este proceso, siempre estarán integrando el Comité de Apelación personas que no tengan interés en la empresa apelante, **el Coordinador de Gestión** se asegurará que las acciones emitidas en el Dictamen de Apelación no sean represalias ni afecten el prestigio de EVE.
11. El Coordinador de Gestión incluirá a la empresa apelante en la muestra de la siguiente medición de satisfacción del cliente.
12. La Gerencia de Certificación informa al quejoso o apelante la finalización del proceso.

### Quejas

13. Las Quejas se reciben por medio del correo electrónico [ventas@ev certification.com](mailto:ventas@ev certification.com), por cualquier colaborador de Enterprise Verification and Evaluation S.C., estas pueden ser referidas a cualquier proceso, actividad o persona del organismo. Sin embargo, también pueden ser recibidas mediante el ENCUESTA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE por medio del formulario en Google Forms y finalmente a través de portal de quejas de la página web. Una Vez Documentadas en F-26, estas se envían a la Gerencia de Certificación, que seguirá los pasos 1 al 8 de este procedimiento.

**Nota:** El conocimiento del correo electrónico, así como las definiciones de queja y apelación se encuentra en la página web: [www.evecertification.com.mx](http://www.evecertification.com.mx)

14. Si la queja Procede se solicita al **Coordinador de Gestión** que en conjunto con los responsables de los procesos involucrados desarrollen una acción inmediata para ser comunicada al cliente o parte interesada, en los siguiente 7 días hábiles después de Validar la queja.

### INVESTIGACIÓN DE CAUSA RAÍZ

15. En el caso de que la queja proceda se asigna al dueño de proceso que más impacte la queja. De no ser procedente se le comunica al cliente de las correcciones realizadas y el cierre de la queja.
16. El dueño de proceso convoca al personal involucrado directa o indirectamente para llevar a cabo el análisis de causa raíz, iniciando con la evaluación del riesgo. Tiene hasta 30 días hábiles para presentar el Plan de Acción Correctiva, e iniciar su implementación, registrando sus resultados en el F-26.
17. El **Coordinador de Gestión** da seguimiento al Plan de acción y registra en el formato F-26.



Código	Versión
<b>PRO 25</b>	<b>R 5</b>
Fecha	No. de Página
30/08/2024	4 de 5

18. Cuando el dueño de proceso solicita la evaluación de su acción correctiva para el cierre, el gerente de Gestión designa un auditor interno para verificar si los riesgos de la queja se han eliminado o disminuido.
19. El resultado del seguimiento por parte del auditor interno se registra en F-24 y se informa al Cliente de manera directa mediante comunicado del resultado de las acciones tomadas. Se finaliza la queja cuando se repiten los pasos 12 y 14 de este documento.

**Nota:** Las quejas y apelaciones recibidas, deben guardarse en la carpeta CLIENTES EVE>QUEJAS Y APELACIONES, considerándose información confidencial con su número de identificación (I.D.), tal como se menciona en el en F-24.

### Registros:

CÓDIGO	TÍTULO	RESPONSABLE	TIEMPO
	Encuesta satisfacción del cliente GOOGLE FORMS	Coordinador de Gestión	6 años
<u>F-24</u>	Lista de quejas y apelaciones	Coordinador de Gestión	6 años
<u>F-26</u>	Formato de quejas y apelaciones	Coordinador de Gestión	6 años
<u>F-46</u>	Notificación de dictamen	Gerencia de Certificación	6 años
<u>POL 10</u>	Política de Gestión del Comité de Imparcialidad	Gerencia de Certificación	6 años

### Referencias

CODIGO	TITULO
ISO 9000:2015	Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y vocabulario.
ISO 9001:2015	Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos.
ISO 17020: 2014	Evaluación de la conformidad. Requisitos para el funcionamiento de diferentes tipos de unidades (organismos) que realizan la verificación (inspección)
ISO 17021-1:2015	Evaluación de la conformidad. Requisitos para los organismos que realizan la auditoría y la certificación de sistemas de gestión.
ISO 19011:2018	Directrices para la Auditoría de los Sistemas de Gestión

### Historial de Cambios

REVISIÓN	CAMBIO REALIZADO	AUTOR	FECHA DE APROBACIÓN
0	Nuevo	JMA	21-02-2019
1	Reemplazo de "Gerencia de Verificación y/o Certificación" por "Gerencia de	MMRM	30-06-2019



## QUEJAS Y APELACIONES

Código	Versión
<b>PRO 25</b>	<b>R 5</b>
Fecha	No. de Página
30/08/2024	5 de 5

	Verificación y Certificación”, hipervínculos y reemplazo de formato F 46 NOTIFICACIÓN DE DICTAMEN		
2	Cambio de disposición del tamaño de la hoja y cambio de domicilio	GMB	11-12-2019
3	Cambio de nombre del formato F26 a Procesamiento de Queja y/o Apelación	JMA	01-07-2020
4	Cambio de dirección y formatos	AO	20-01-2023
5	Actualización de información en el documento	JMA	30-08-2024