
	“PROCESO DE QUEJAS, APELACIONES, DISPUTAS, FELICITACIONES Y SUGERENCIAS”		No. de Control ISOP 15 Revisión 8	División Administración
	Elabora Coordinador de Calidad	Revisa Representante de la Dirección	Aprueba Dirección General	Paginación Página 1 de 14

Tabla de contenido

<i>Propósito</i>	<i>2</i>
<i>Alcance</i>	<i>2</i>
<i>Responsabilidades.....</i>	<i>2</i>
<i>Vocabulario.....</i>	<i>3</i>
<i>Políticas</i>	<i>4</i>
<i>Actividades</i>	<i>5</i>
<i>De las sugerencias y/o felicitaciones.....</i>	<i>5</i>
<i>De las Quejas.</i>	<i>6</i>
De las quejas presentadas por un servicio no conforme.....	6
De las Quejas contra una Organización certificada por TÜV SÜD América de México, S.A. de C.V. División Management Service.....	6
Quejas derivadas de actividades realizadas en virtud de los servicios de evaluación de la conformidad.	8
<i>De las disputas</i>	<i>9</i>
<i>De las Apelaciones.....</i>	<i>10</i>
<i>Criterios de definición de conflicto de intereses en el proceso de quejas, apelaciones y disputas.....</i>	<i>13</i>
<i>Manejo de la información proporcionada por el cliente.....</i>	<i>13</i>
<i>Manejo de Producto No Conforme</i>	<i>13</i>
<i>Interacciones del proceso</i>	<i>13</i>
<i>Índice de Satisfacción del cliente</i>	<i>13</i>
<i>Monitoreo y medición del proceso y del producto</i>	<i>13</i>
<i>Registros generados durante el proceso</i>	<i>13</i>
<i>Anexos</i>	<i>14</i>
<i>Historial de Cambios</i>	<i>14</i>

	“PROCESO DE QUEJAS, APELACIONES, DISPUTAS, FELICITACIONES Y SUGERENCIAS”		No. de Control ISOP 15 Revisión 8	División Administración
	Elabora Coordinador de Calidad	Revisa Representante de la Dirección	Aprueba Dirección General	Paginación Página 2 de 14

Propósito

El propósito del presente procedimiento es describir las actividades que se deben cumplir para recibir, documentar, analizar, investigar y dar solución a las quejas, apelaciones y disputas, así como las actividades de recepción y documentación de felicitaciones y sugerencias que se presenten en TÜV SÜD América de México, S.A. de C.V.

Alcance

Este procedimiento aplica para todas las quejas, apelaciones, disputas, felicitaciones y sugerencias que sean presentadas en TÜV SÜD América de México, S.A. de C.V.

Responsabilidades

Empleados de TÜV SÜD América de México, S.A. de C.V.

- Recepción de quejas, disputas, felicitaciones y/o sugerencias.
- Documentación de quejas, disputas, felicitaciones y/o sugerencias con base en los lineamientos del presente procedimiento.

Coordinador de Calidad

- Asegurar que el presente procedimiento es conocido por las partes involucradas en una apelación, queja o disputa.
- Asigna al responsable para dar solución a la queja y/o disputa.
- Realiza la notificación de la solución de la queja y/o disputa a las partes involucradas.
- Da seguimiento al proceso de resolución de queja y/o disputa.
- Realiza el cierre de la queja y/o disputa.
- Canaliza al área de Recursos Humanos, las quejas internas.
- Actualizar el sistema ticket e icert en lo que sea aplicable.
- Implementar el presente procedimiento.

Jefe de Área

- Genera, junto con su equipo, una Acción Correctiva Inmediata (Corrección).
- Asegurarse de que se realice el análisis y seguimiento de la queja y/o disputa, así como de su solución.
- Actualizar el sistema icert en lo que sea aplicable.

Funciones involucradas en el proceso donde se genera la No Conformidad

- Analiza la queja y/o disputa.
- Determina la causa raíz de la queja y/o disputa.
- Implementar la corrección, la acción correctiva, preventiva y/o proyecto de mejora continua aplicable para la resolución de la queja y/o disputa.
- Actualizar el sistema icert en lo que sea aplicable.

Comité de Certificación a través de la Dirección del Comité de Certificación

- Integra el expediente de la apelación y determina su procedencia.
- Actualizar el sistema icert en lo que sea aplicable.

Comité de Certificación

- Conocer de las apelaciones en primera instancia y de las quejas contra un cliente certificado.
- Actualizar el sistema icert en lo que sea aplicable.

Comité de Mejora de TÜV SÜD América de México, S.A. de C.V.


- Conocer de las apelaciones en segunda instancia.
- Actualizar el sistema icert en lo que sea aplicable.

Comité de Vigilancia

- Conocer de las apelaciones en tercera instancia.
- Actualizar el sistema icert en lo que sea aplicable.

Gerencia de Recursos Humanos

- Conoce de las quejas internas del personal de TÜV SÜD América de México, S.A. de C.V.
- Actualizar el sistema ticket en lo que sea aplicable.

	“PROCESO DE QUEJAS, APELACIONES, DISPUTAS, FELICITACIONES Y SUGERENCIAS”		No. de Control ISOP 15 Revisión 8	División Administración
	Elabora Coordinador de Calidad	Revisa Representante de la Dirección	Aprueba Dirección General	Paginación Página 3 de 14

Vocabulario

Apelación: recurso interpuesto en virtud de una resolución del Comité de Certificación o de cualquier persona que labore en TÜV SÜD América de México, S.A. de C.V. ya sea de tiempo completo o parcial, respecto de la cual existe inconformidad fundamentada.

Cliente: Organización o persona que recibe un producto.

Comité de Mejora de TÜV SÜD América de México, S.A. de C.V.: Comité formado para resolver en segunda instancia apelaciones y/o disputas. Su integración se define por el Coordinador de Calidad con base en los lineamientos señalados en el presente procedimiento, en la sección “Políticas” y “Criterios de definición de conflicto de intereses”

Días hábiles: Se consideran días hábiles aquéllos que son laborables de acuerdo a la Ley Federal del Trabajo y excluyendo los sábados y domingos.

Disputa: es una reclamación que ofrece la posibilidad de debate, la cual surge en alguna etapa del proceso de evaluación *diferente y excluyente* de la etapa de dictaminación, y la cual no constituya una apelación en resultados

Etapas de dictaminación: proceso durante el cual el Comité de Certificación evalúa la documentación generada durante el proceso de realización de auditoría y emite un dictamen respecto del estado de certificación que guarda la Organización Auditada.

Evidencia: evidencia objetiva datos que respaldan la existencia o veracidad de algo. Hechos obtenidos mediante el proceso de observación, medición, prueba u otros medios.

Felicitación: expresión de satisfacción respecto de un producto o servicio recibido.

Horas hábiles: se consideran horas hábiles las comprendidas en el horario de ocho de la mañana a seis de la tarde.

Instancia: cada una de las etapas a las cuales se puede recurrir para que se evalúe, y en su caso, se decida, sobre una cuestión o hecho que se encuentra en controversia.

Parte interesada: persona o grupo que tenga un interés en el desempeño o éxito de una organización.

Proceso: conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada

Promovente: persona física o moral que presenta la apelación, queja, disputa ante TÜV SÜD América de México, S.A. de C.V.


Queja: acto mediante el cual se manifiesta inconformidad sobre un hecho determinado. Es cualquier reclamación que no se considere apelación o disputa, la cual básicamente constituye un comentario adverso a la calidad del producto y/o servicio proporcionado por TÜV SÜD América de México, S.A. de C.V.

Quejas interna: quejas presentadas por el personal de planta o subcontratado de TÜV SÜD América de México, S.A. de C.V. que no estén relacionadas a ningún proceso de evaluación y / o certificación.

Representante Autorizado: es la persona autorizada y nominada por el Solicitante del servicio de certificación para ser su representante en todos los asuntos relacionados con el proceso de certificación.

Satisfacción del cliente: Percepción del cliente respecto percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.

Sugerencia: cualquier recomendación o comentario que sea recibido y cuyo propósito sea la mejora de los servicios o actividades realizadas por el Organismo de Certificación.

	“PROCESO DE QUEJAS, APELACIONES, DISPUTAS, FELICITACIONES Y SUGERENCIAS”		No. de Control ISOP 15 Revisión 8	División Administración
	Elabora Coordinador de Calidad	Revisa Representante de la Dirección	Aprueba Dirección General	Paginación Página 4 de 14

Políticas

De la Validez de los reclamos

Para que las quejas, apelaciones y/o disputas sean consideradas válidas, deben versar sobre temas que estén relacionados a actividades que incumban a la autoridad de Organismo de Certificación, incluyendo, pero no limitándose a juicios arbitrarios, comportamiento no profesional, discriminación, incumplimiento de los marcos de tiempo, conflicto de interés, imparcialidad y faltas a la confidencialidad, por mencionar algunos.

De la confidencialidad de los reclamos

La privacidad e identidad del reclamante son protegidas tanto como es posible, sin embargo, debe aceptarse que la identidad de la persona/entidad que presenta el reclamo puede ser revelada durante la investigación de la queja, apelación y/o disputa. Las partes involucradas en la investigación no deben comentar sobre el reclamo hasta que el problema haya sido resuelto y siempre que el quejoso renuncie por escrito a su derecho de confidencialidad.

De la Accesibilidad

TÜV SÜD América de México, S.A. de C.V. a través de su Coordinador de Calidad, se asegura que el procedimiento mediante el cual se resuelven las quejas, apelaciones y disputas es accesible y conocido por todas las partes involucradas en este proceso.

De la Imparcialidad y equidad cuando una queja y/o disputa es interpuesta contra una persona en particular

El procedimiento mediante el cual se resuelven las quejas, apelaciones y/o disputas garantiza la protección de la persona contra quien se interponen las mismas, cuando éstas hacen referencia a una persona en específico y no a una resolución, dictamen, servicio o producto proporcionado por TÜV SÜD América de México, S.A. de C.V., por consiguiente, los esfuerzos en la resolución de la situación no conforme están encaminados a la resolución de la queja, apelación y/o disputa y nunca a señalar culpables.

La investigación en la resolución de la queja, apelación y/o disputa se realiza tomando en cuenta a todas las partes involucradas. El promovente y la persona contra quien se interpone la queja, apelación y/o disputa son tratados de forma equitativa y objetiva, lo cual implica:

- Que son informados de manera pronta y completa de las quejas, apelaciones y/o disputas que son recibidas sobre su desempeño o actuación profesional.
- Que tienen derecho de replicar las imputaciones de las cuales es objeto.
- Que son informados del proceso de resolución y conclusión de la queja, apelación y/o disputa.


De la responsabilidad de TÜV SÜD América de México, S.A. de C.V. durante el desarrollo de los procesos de quejas, apelaciones y/o disputas

TÜV SÜD América de México, S.A. de C.V. es responsable administrativa, financiera y legalmente de todas las decisiones tomadas por sus empleados, en cualquier etapa del proceso para el tratamiento de las apelaciones, quejas y/o disputas.

De la responsabilidad del cliente y/o la persona que formuló la queja, apelación y/o disputa ante TÜV SÜD América de México, S.A. de C.V. de hacer público el tema de la queja y su correspondiente resolución.

El cliente y/o la persona que formuló la queja, apelación y/o disputa debe hacer saber al Coordinador de Calidad de TÜV SÜD América de México, S.A. de C.V. POR ESCRITO, en un período máximo de 15 días naturales contados a partir de la notificación de la resolución de su reclamo, si desea que TÜV SÜD América de México, S.A. de C.V. haga público el tema de su queja, apelación y/o disputa y su resolución, y si así fuera, en qué medida.

La omisión de este requisito se interpreta en el sentido de que el promovente de la queja, apelación y/o disputa desea guardar la confidencialidad de su reclamo, y en consecuencia, deben observarse las políticas de confidencialidad de TÜV SÜD América de México, S.A. de C.V.


	“PROCESO DE QUEJAS, APELACIONES, DISPUTAS, FELICITACIONES Y SUGERENCIAS”		No. de Control ISOP 15 Revisión 8	División Administración
	Elabora Coordinador de Calidad	Revisa Representante de la Dirección	Aprueba Dirección General	Paginación Página 5 de 14

Actividades

De las sugerencias y/o felicitaciones

El Organismo de Certificación TÜV SÜD América de México, S.A. de C.V. puede recibir sugerencias y/o felicitaciones mediante el procedimiento siguiente:

Paso	Actividad	Responsable	Tiempo
1	<p>Recepción de la Sugerencia y/o felicitación</p> <p>Las sugerencias y/o felicitaciones pueden presentarse de forma oral o escrita por el interesado. En días y horas inhábiles podrá hacer uso, además del sistema ticket que se encuentran en la página web www.tuvmex.com.mx sección Buzón.</p> <p>Para la presentación de felicitaciones y sugerencias los promoventes podrán hacer uso del formato que desee (fax, correo electrónico, vía web, teléfono, etc).</p>	Cliente	En cualquier momento
2	<p>Documentación de la Sugerencia y/o felicitación en el sistema de Tickets de quejas</p> <p>Cualquier empleado que sea notificado de una sugerencia y/o felicitación, ya sea por correo electrónico, teléfono, personalmente o por cualquier otro medio, debe documentarla en el sistema ticket. El proceso de recepción de la sugerencia y/o felicitación se describe en la IT 22 “Uso del administrador del ticket”</p>	Persona que recibió la queja.	Mismo día que recibe la sugerencia y/o felicitación.
3	<p>Asignación del responsable para dar seguimiento y solución de la Sugerencia y/o felicitación (si aplicara)</p> <p>El sistema asigna en forma automática un número de ticket. Con el número asignado por el sistema, el Coordinador de Calidad da seguimiento a la sugerencia y/o felicitación y evalúa si es necesario tomar alguna acción adicional.</p> <p>a) Si el Coordinador de Calidad considera que es necesario tomar alguna acción correctiva o preventiva, o proyecto de mejora continua, es responsable de que el ISOP 20 “Procedimiento para Acciones Correctivas, Acciones Preventivas y Proyectos de Mejora Continua” vigente sea aplicado.</p> <p>b) Si el Coordinador de Calidad considera que no es necesario tomar acciones adicionales, debe cerrar el proceso en el sistema ticket, haciendo una notificación al cliente, agradeciéndole que se haya tomado el tiempo de hacernos llegar su sugerencia y/o felicitación.</p>	Coordinador de Calidad	No más de 24 horas hábiles contadas a partir de la recepción de la sugerencia y/o felicitación.

	“PROCESO DE QUEJAS, APELACIONES, DISPUTAS, FELICITACIONES Y SUGERENCIAS”		No. de Control ISOP 15 Revisión 8	División Administración
	Elabora Coordinador de Calidad	Revisa Representante de la Dirección	Aprueba Dirección General	Paginación Página 6 de 14

De las Quejas.

El Organismo de Certificación TÜV SÜD América de México, S.A. de C.V. puede recibir tres tipos de quejas:

- Quejas presentadas por un servicio no conforme (ejemplo: facturas con errores, no contestar los teléfonos, trato incorrecto por parte del personal, especialmente del personal evaluador.etc);
- Quejas contra una Organización certificada por TÜV SÜD América de México, S.A. de C.V. y
- Quejas derivadas de actividades realizadas en virtud de los servicios de evaluación de la conformidad. Ejemplos:
 - Pérdidas de documentación puesta a custodia de TÜV SÜD América de México, S.A. de C.V.
 - Certificados con errores o incumplimiento con los requerimientos del cliente.
 - Retrasos considerables en las entregas de los servicios y/o productos proveídos por TÜV SÜD América de México, S.A. de C.V.
 - Incumplimiento de alguna especificación particular de un cliente.
 - Cualquier situación no esperada que afecte a los compromisos contraídos con el cliente.

De las quejas presentadas por un servicio no conforme

Las quejas externas presentadas por un servicio no conforme, se tramitan como se indica en la sección “Quejas derivadas de actividades realizadas en virtud de los servicios de evaluación de la conformidad” del presente procedimiento.

Las quejas internas (quejas presentadas por el personal de TÜV SÜD América de México, S.A. de C.V. que no estén relacionadas a ningún proceso de evaluación y certificación) serán solucionadas por el Coordinador de Calidad y estarán sujetas a una valoración por parte de la Gerencia de Recursos Humanos, para determinar las áreas a las que debe ser dirigida, y en caso de que amerite, efectuar un seguimiento hasta su solución. Las quejas internas deben documentarse con un ticket (Véase Instrucción de Trabajo IT 22 “Uso del administrador de tickets” vigente) y se debe seguir, para su resolución, el procedimiento ISOP 20 “Procedimiento para Acciones Correctivas, Acciones Preventivas y Proyectos de Mejora Continua” vigente.

De las Quejas contra una Organización certificada por TÜV SÜD América de México, S.A. de C.V. División Management Service

Este tipo de quejas son analizadas desde el punto de vista de la efectividad del sistema de gestión certificado.

El Comité de Certificación de TÜV SÜD América de México, S.A. de C.V. debe revisar los reclamos recibidos respecto de algún cliente certificado por TÜV SÜD América de México, S.A. de C.V. Es posible que se requiera solicitar información adicional a la persona que presentó el reclamo, a otras personas nombradas como fuentes de información en el reclamo o a otros individuos que puedan tener información relevante para la investigación.


Cuando suficiente información ha sido recopilada, y si se considera que el reclamo es válido según las políticas descritas en el presente procedimiento, la Dirección del Comité de Certificación de TÜV SÜD América de México, S.A. de C.V. debe determinar la acción a seguir basándose en la naturaleza del reclamo y la cantidad de evidencia disponible.

La Gerencia de Management Service debe contactar al Representante Autorizado de la Organización contra quién va el reclamo y mostrarle toda la información substanciada que se ha encontrado y que constituye la base del reclamo.

La Gerencia de Management Service debe solicitarle una explicación detallada de las acciones desarrolladas con relación al reclamo. En caso de no contar con estas, el representante de la Organización cuenta con un plazo de 30 días naturales para responder y hacer llegar al Comité de Certificación su plan de acción correctiva. El plan de acción es revisado por el Comité de Certificación en pleno. El Comité tiene **quince días naturales** para decidir el método para verificar la ejecución de las acciones correctivas o en su caso, la sanción aplicable, mismo que puede ser:


- Realizar una visita in situ para verificar la efectividad de las acciones correctivas tomadas por la Organización.
- Realizar una visita no anunciada. Si existiera suficiente evidencia de que el sistema de calidad ha dejado de operar, la visita se realizará de inmediato (no más de **dos días hábiles** posteriores a la resolución del Comité de Certificación).
- Suspensión de la certificación, cuando la Organización Certificada no haya atendido la solicitud de enviar el plan de acciones correctivas.
- Cancelación de la certificación, cuando la Organización Certificada se niegue a recibir las visitas para verificar la efectividad de las acciones correctivas.

Concluido el análisis realizado en pleno por el Comité de Certificación de TÜV SÜD América de México, S.A. de C.V., éste debe emitir el dictamen correspondiente con base en la evidencia presentada y posteriormente, debe notificar dicho dictamen al promoverte y al Representante Autorizado de la Organización Certificada.

	“PROCESO DE QUEJAS, APELACIONES, DISPUTAS, FELICITACIONES Y SUGERENCIAS”		No. de Control ISOP 15 Revisión 8	División Administración
	Elabora Coordinador de Calidad	Revisa Representante de la Dirección	Aprueba Dirección General	Paginación Página 7 de 14

Las re-evaluaciones mencionadas en este apartado son tratadas como una auditoria de mantenimiento, y su costo debe ser solventado por el cliente certificado, a excepción de los casos en que las visitas no anunciadas procedan de una queja, en cuyo caso, solo cubrirá el importe si la queja resultara cierta, de lo contrario, el promovente de la queja deberá hacer el pago de la evaluación.


Internamente, el dictamen se hace llegar al personal administrativo de TÜV SÜD América de México, S.A. de C.V. División Management Service para que procedan según el contenido del dictamen. La función encargada de la difusión del dictamen es la Dirección del Comité de Certificación, vía icert o mediante el sistema ticket. (Véase IT 22 “Uso del administrador del ticket” y la IT 36 “Uso de icert en el proceso de quejas, apelaciones y disputas” vigentes). Las re-evaluaciones mencionadas en este apartado son tratadas como una auditoria de mantenimiento.

	“PROCESO DE QUEJAS, APELACIONES, DISPUTAS, FELICITACIONES Y SUGERENCIAS”		No. de Control ISOP 15 Revisión 8	División Administración
	Elabora Coordinador de Calidad	Revisa Representante de la Dirección	Aprueba Dirección General	Paginación Página 8 de 14

Quejas derivadas de actividades realizadas en virtud de los servicios de evaluación de la conformidad.

Para dar tratamiento a las quejas se sigue el presente procedimiento: (todo el proceso de tratamiento de la queja se debe documentar en el sistema ticket e icert (véase IT 22 “Uso del administrador del ticket” y la IT 36 “Uso de icert en el proceso de quejas, apelaciones y disputas” vigentes)


Paso	Actividad	Responsable	Tiempo
1	Recepción de la Queja Las quejas pueden presentarse de forma oral o escrita por el interesado, en días y horas hábiles. En días y horas inhábiles podrá hacer uso de los Tickets de quejas que se encuentran en la página web www.tuvmex.com.mx sección Buzón.	Cualquier persona	Cualquier momento
2	Documentación de la Queja en el sistema de Tickets El personal de TUV SÚD América de México, S.A. de C.V. que recibe la queja, si ésta fuera recibida por cualquier medio diferente al sistema ticket, debe documentar ésta en el sistema ticket e icert (Véase Instrucción de Trabajo IT 22 “Uso del administrador de tickets” e IT 36 “Uso de icert en el proceso de quejas, apelaciones y disputas.” vigentes). El sistema asignará en forma automática un número a cada queja. Con el número asignado por el sistema, el promovente podrá dar seguimiento a su reclamación via web.	Persona que recibió la queja.	Mismo día que recibe la queja
3	Asignación del responsable para dar seguimiento y solución a la queja Registrada la Queja, el Coordinador de Calidad la revisa según las políticas descritas en el presente procedimiento. a) Si el Coordinador de Calidad considera que el reclamo no es válido, el promovente debe ser informado de esta situación por escrito. También debe conocer las razones de por qué no se considera válido su reclamo. El promovente tiene 30 días naturales para substanciar la validez del reclamo. b) Si el Coordinador de Calidad considera que el reclamo es válido, asigna la queja a la persona que debe resolverla, asimismo, actualiza el formato DINT 09 “Seguimiento de Acciones Correctivas y Preventivas”.	Coordinador de Calidad	No más de 24 horas hábiles contadas a partir de la recepción de la queja.
4	Recepción de la queja, evaluación inicial A las quejas debe anexarse, preferentemente, la evidencia en la que se fundamentan. Una queja no se considera procedente cuando se corrobora, mediante investigación realizada con todas las partes involucradas afectadas, que los hechos de los que se deriva son falsos. El promovente tiene 30 días naturales para substanciar la validez del reclamo. Durante esta etapa del proceso, las funciones responsables de la evaluación inicial de la queja, deben proveer al promovente de una Acción de CORRECCIÓN .	Jefe de área y responsable del proceso de donde se deriva la queja.	3 días hábiles contados a partir de la recepción de la queja.
5	Análisis y solución de la Queja Durante esta etapa del proceso, las funciones responsables de la resolución de la queja, deben realizar el análisis de la misma utilizando el procedimiento ISOP 20 “Procedimiento para Acciones Correctivas, Acciones Preventivas y Proyectos de Mejora Continua” vigente y debe, por consecuencia, entregar al final de este proceso: a) Análisis de causa raíz, b) Plan de acciones correctivas y/o preventivas. c) En caso de reincidencia, un proyecto de mejora continua.	Jefe de área y responsable del proceso de donde se deriva la queja.	5 días hábiles contados a partir de la recepción de la queja.

	“PROCESO DE QUEJAS, APELACIONES, DISPUTAS, FELICITACIONES Y SUGERENCIAS”		No. de Control ISOP 15 Revisión 8	División Administración
	Elabora Coordinador de Calidad	Revisa Representante de la Dirección	Aprueba Dirección General	Paginación Página 9 de 14

Paso	Actividad	Responsable	Tiempo
6	<p>Seguimiento de la queja Todos los Viernes hábiles,(si es inhábil se realiza el día hábil inmediato siguiente) el Coordinador de Calidad o los auditores internos de TÜV SÜD América de México, S.A. de C.V. según aplique, validarán el avance de las resoluciones de las quejas, y en su caso, procederán a su cierre, siguiendo lo dispuesto en el procedimiento ISOP 20 “Procedimiento para Acciones Correctivas, Acciones Preventivas y Proyectos de Mejora Continua” vigente.</p> <p>Una vez cerrada la No Conformidad, actualiza el formato DINT 09 “Seguimiento de Acciones Correctivas y Preventivas”.</p> <p>NOTA: TÜV SÜD América de México, S.A. de C.V. utilizará posteriormente esta investigación para establecer acciones correctivas y soluciones que deberían incluir medidas para:</p> <p>a) Restablecer la conformidad con la ISO/IEC 17021:2006 tan rápido como sea posible; b) Prevenir la recurrencia; c) Evaluar la eficacia de las acciones correctivas y las soluciones adoptadas. d) Que las quejas sean resueltas en un plazo no mayor de 10 días hábiles contados a partir de su recepción, tal y como lo indica el art. 122 de la LFMN</p>	Coordinador de Calidad de TÜV SÜD América de México, S.A. de C.V.	Todos los Viernes del año.
7	<p>Notificación de la resolución de la queja Cuando la no conformidad ha sido cerrada por el Coordinador de Calidad de TÜV SÜD América de México, S.A. de C.V. siguiendo lo dispuesto en el procedimiento ISOP 20 “Procedimiento para Acciones Correctivas, Acciones Preventivas y Proyectos de Mejora Continua” vigente, se debe proceder a la notificación formal y por escrito del cliente, respecto de la resolución de su queja. Cabe mencionar que en todo el proceso, el sistema ticket envía notificaciones automáticas a los involucrados en el proceso, durante cada paso señalado en el procedimiento de quejas, por lo que las partes, siempre están enteradas de su proceso de resolución de quejas. El Coordinador de Calidad es responsable de actualizar el sistema de ticket al finalizar cada etapa del proceso de seguimiento de la queja hasta su cierre.</p> <p>En este punto del proceso, el Coordinador de Calidad debe determinar junto con el cliente y la persona que formuló la queja, si debe hacer público el tema de la queja y su resolución, y si así fuera, en qué medida. Esta notificación, podrá ser realizada por escrito, mediante el sistema ticket.</p>	Coordinador de Calidad de TÜV SÜD América de México, S.A. de C.V.	No mas de 24 horas hábiles después de cerrarse la queja.
8	<p>Cierre de la queja Si las partes están conformes, se da por cerrada la queja, de lo contrario, puede presentarse una apelación en términos de lo descrito en el presente procedimiento, en la sección “Apelaciones”</p>	Promovente	15 días hábiles contados a partir de la notificación de la resolución de la queja.

De las disputas


Las disputas son manejadas de la misma forma que las quejas derivadas de actividades realizadas en virtud de los servicios de evaluación de la conformidad.

	“PROCESO DE QUEJAS, APELACIONES, DISPUTAS, FELICITACIONES Y SUGERENCIAS”		No. de Control ISOP 15 Revisión 8	División Administración
	Elabora Coordinador de Calidad	Revisa Representante de la Dirección	Aprueba Dirección General	Paginación Página 10 de 14


De las Apelaciones.

Para dar tratamiento a las apelaciones se sigue el presente procedimiento: (todo el proceso de tratamiento de la apelación se debe documentar en el sistema ticket e icert (véase IT 22 “Uso del administrador del ticket” y la IT 36 “Uso de icert en el proceso de quejas, apelaciones y disputas” vigentes)


Paso	Actividad	Responsable	Tiempo
1	<p>Recepción de la Apelación Las apelaciones pueden presentarse de forma oral o escrita por el interesado, en días y horas hábiles.</p> <p>En días y horas inhábiles podrá hacer uso de los Tickets que se encuentran en la página web www.tuvmex.com.mx sección Buzón.</p> <p>Para la presentación de apelaciones, los promoventes podrán hacer uso del formato que desee, siempre y cuando se anexe, cuando menos, de la siguiente información:</p> <p>a) Nombre o denominación social del promovente, y en su caso de quién promueve en su nombre. b) Datos que identifiquen la resolución que se reclama. c) Fecha en que se le notificó la resolución que se reclama. d) Los argumentos en los que base su reclamación y que a su juicio le causen agravio. e) Lugar y fecha del escrito de apelación. f) Firma del interesado o en su caso, de quién promueve en su nombre.</p> <p>Al escrito de apelación podrá acompañarse, preferentemente, de la siguiente información:</p> <p>a) La documentación con las que acredite su representación, cuando quien la suscriba, actúe en nombre de otro o de personas morales. b) Copia de la resolución que se reclama. c) La documentación que ofrezca como pruebas. Las pruebas que ofrezca deben relación inmediata y directa con la resolución que especificando el modo en que se suscita dicha relación.</p>	Cliente	15 días hábiles posteriores a aquél en que se haya notificado el dictamen que se reclama.
2	<p>Documentación de la Apelación en el sistema de Tickets El personal de TÜV SÜD América de México, S.A. de C.V. que recibe la apelación, si ésta fuera recibida por cualquier medio diferente al sistema ticket, debe documentar ésta en el sistema ticket e icert (Véase Instrucción de Trabajo IT 22 “Uso del administrador de tickets” e IT 36 “Uso de icert en el proceso de quejas, apelaciones y disputas.” vigentes).</p> <p>El sistema asignará en forma automática un número a cada queja. Con el número asignado por el sistema, el promovente podrá dar seguimiento a su reclamación via web.</p>	Persona que recibió la queja.	Mismo día que recibe la queja
3	<p>Asignación del responsable para dar seguimiento y solución a la apelación Registrada la Apelación, la Dirección del Comité de Certificación de TÜV SÜD América de México, S.A. de C.V. la revisa según las políticas descritas en el presente procedimiento.</p> <p>a) Si se considera que el reclamo no es válido, el promovente debe ser informado de esta situación por escrito. También debe conocer las razones de por qué no se considera válido su reclamo. El promovente tiene 15 días naturales para substanciar la validez del reclamo.</p> <p>b) Si se considera que el reclamo es válido, asigna la apelación, mediante el sistema ticket e Icert al Comité de Certificación para que conozcan de ella en primera instancia.</p>	Dirección del Comité de Certificación de TÜV SÜD América de México, S.A. de C.V.	No más de 24 horas hábiles contadas a partir de la recepción de la queja.

	“PROCESO DE QUEJAS, APELACIONES, DISPUTAS, FELICITACIONES Y SUGERENCIAS”		No. de Control ISOP 15 Revisión 8	División Administración
	Elabora Coordinador de Calidad	Revisa Representante de la Dirección	Aprueba Dirección General	Paginación Página 11 de 14

Paso	Actividad	Responsable	Tiempo
4	<p>Recepción de la apelación, evaluación inicial</p> <p>A las apelaciones debe anexarse, preferentemente, la evidencia en la que se fundamentan. La apelación se tendrá por no interpuesta y se desechará cuando:</p> <p>a) Se presente fuera del plazo. b) Si se omite subsanar en tiempo un requerimiento omitido.</p> <p>Se desechará por improcedente la apelación cuando:</p> <p>a) Impugne resoluciones que sean materia de otra reclamación y que se encuentre pendiente de resolución, promovido por el mismo promovente y respecto a la misma resolución reclamada. b) Contra resoluciones que no afecten los intereses del promovente. c) Contra resoluciones consentidas expresamente y por escrito.</p> <p>El Comité de Certificación se abstendrá de entrar al estudio de la apelación, dando por concluido el asunto, cuando:</p> <p>a) El promovente se desista expresamente de ella. b) El promovente fallezca durante su tramitación o se extinga en caso de que se trate de una persona moral. c) Durante su tramitación sobrevenga alguna de las causas de improcedencia señaladas en el presente procedimiento. d) Cuando hayan cesado los efectos de la resolución reclamada, por causas ajenas a la apelación. e) Por falta de objeto o materia de la resolución reclamada. f) No se probare la existencia de la resolución reclamada.</p>	<p>Comité de Certificación de TÜV SÜD América de México, S.A. de C.V.</p>	<p>5 días hábiles contados a partir de la recepción de la apelación.</p>
5	<p>Análisis, seguimiento y solución de la Apelación</p> <p>Una vez recibido el escrito de apelación e integrada toda la información de que le acompaña de acuerdo al presente procedimiento, el Comité de Certificación de TÜV SÜD América de México, S.A. de C.V. debe conocer del asunto siguiendo las instancias conducentes dentro de un plazo máximo de 15 días hábiles contados a partir de la recepción de la apelación.</p> <p>El Comité de Certificación a través de la Dirección del Comité de Certificación debe formar un expediente por cada una de las apelaciones que se presenten, observando en todo momento las obligaciones de confidencialidad, imparcialidad, objetividad e integridad de TÜV SÜD América de México, S.A. de C.V. División Management Service.</p> <p>La apelación puede ser resuelta en una primera instancia, o bien, puede inclusive resolverse hasta la tercera instancia. El tiempo de respuesta para cada instancia es de 15 días hábiles.</p> <p>PRIMERA INSTANCIA</p> <p>Se encuentra representada por la Dirección del Comité de Certificación o cualquier Veto Técnico que no haya participado ni en la auditoría, ni en el veto de la documentación motivo de la apelación, y siempre que demuestren estar libres de conflicto de intereses respecto del objeto de apelación.</p> <p>La primera instancia se considera como una etapa conciliatoria entre las partes afectadas. Si quien interpuso la apelación no estuviere de acuerdo con la resolución emitida en primera instancia, puede hacer uso de la segunda instancia.</p> <p>SEGUNDA INSTANCIA</p> <p>El “Comité de Mejora de TÜV SÜD América de México, S.A. de C.V.” Quien resolvió en primera instancia debe presentar el expediente completo de la apelación al citado Comité, quien conocerá y resolverá del caso en cuestión. Si la resolución emitida en segunda instancia, una vez que ha sido notificada por escrito a las partes involucradas, resulta no ser conveniente a sus intereses, el expediente pasará a una tercera instancia, cuya decisión será inapelable.</p>	<p>Comité de Certificación de TÜV SÜD América de México, S.A. de C.V.</p> <p>Comité de Mejora de TÜV SÜD América de México, S.A. de C.V.</p> <p>Comité de Vigilancia de TÜV SÜD América de México, S.A. de C.V.</p>	<p>15 días hábiles contados a partir de la recepción de la apelación.</p>

	“PROCESO DE QUEJAS, APELACIONES, DISPUTAS, FELICITACIONES Y SUGERENCIAS”		No. de Control ISOP 15 Revisión 8	División Administración
	Elabora Coordinador de Calidad	Revisa Representante de la Dirección	Aprueba Dirección General	Paginación Página 12 de 14

Paso	Actividad	Responsable	Tiempo
	<p>TERCERA INSTANCIA</p> <p>En tercera instancia, el expediente de la apelación es revisado por el Comité de Vigilancia en términos del procedimiento ISOP 07 Proceso de Vigilancia (Comité de Vigilancia) vigente. Del análisis del informe que rinda el Comité de Certificación al Comité de Vigilancia, éste emitirá su decisión. LA DECISIÓN EMITIDA EN TERCERA INSTANCIA ES INAPELABLE.</p> <p>Durante el proceso de atención a la apelación se admitirán toda clase de pruebas. Sólo podrán rechazarse las pruebas propuestas por el promovente cuando no tengan relación con la apelación, o bien, sean innecesarias. Sin embargo, quienes conocen de las apelaciones, tendrán toda la libertad para allegarse de las pruebas que considere necesarias, así como para determinar los términos y condiciones para su desahogo, respetando siempre los principios de racionalidad y buena fe, y que dicho desahogo se realice en un plazo no menor a 3 ni mayor a 30 días hábiles contados a partir del momento en que haya sido presentada la apelación.</p> <p>Una apelación puede resolverse:</p> <p>a) Desechándose por improcedente o abstenerse de entrar a su estudio,</p> <p>b) Confirmando la resolución reclamada,</p> <p>c) Revocando la resolución reclamada, o</p> <p>d) Modificando u ordenar la modificación de la resolución reclamada o dictar u ordenar expedir una nueva que la sustituya.</p> <p>En la resolución de la reclamación, quienes conocen de la apelación podrán suplir cualquier deficiencia en los argumentos expresados por el promovente.</p>		
6	<p>Notificación de la resolución de la apelación</p> <p>Tan pronto se emita una resolución en la instancia aplicable, deberá llevar a cabo las acciones correspondientes, y resolver lo que proceda, debiendo informar al promovente en un plazo no mayor de 5 días hábiles.</p>	Dirección del Comité de Certificación de TÜV SÜD América de México, S.A. de C.V.	5 días hábiles contados a partir de la resolución de la apelación.
7	<p>Cierre de la apelación</p> <p>El Comité de Certificación de TÜV SÜD América de México, S.A. de C.V. deberá integrar un registro en el que se dé constancia de las apelaciones que se presenten, así como el sentido de las resoluciones que se adopten con respecto a cada una de ellas. Cada vez que se revierta uno de sus dictámenes, el Comité de Certificación debe realizar un análisis para evitar la recurrencia del error y realizar las acciones conducentes para evitar que dicho error vuelva a cometerse. La conclusión de la apelación debe evidenciarse por escrito.</p> <p>El plazo entre la recepción del escrito de apelación, y la notificación al promovente de la resolución de la apelación, no deberá ser superior a 60 días hábiles.</p>	Promovente	60 días hábiles contados a partir de la recepción de la apelación.

	“PROCESO DE QUEJAS, APELACIONES, DISPUTAS, FELICITACIONES Y SUGERENCIAS”		No. de Control ISOP 15 Revisión 8	División Administración
	Elabora Coordinador de Calidad	Revisa Representante de la Dirección	Aprueba Dirección General	Paginación Página 13 de 14

Criterios de definición de conflicto de intereses en el proceso de quejas, apelaciones y disputas

- Las apelaciones o disputas deben presentarse por el cliente. Nunca por el consultor. Las presentadas por el consultor se considerarán improcedentes.
- Se consideran solo como sugerencias aquéllas inconformidades recibidas de parte de las Firmas Consultoras.
- Quien deba conocer de la queja, apelación o disputa y considere que su actuación podría quebrantar los principios de objetividad, imparcialidad, integridad o confidencialidad salvaguardados en las políticas descritas en el al “Manual de políticas corporativas de TÜV América de México, S.A. de C.V.” MPP – 01vigente, deberá excusarse de conocer del caso.
- Quienes conocen de las quejas, apelaciones y/o disputas no deben haber participado previamente en el tema de la queja. (Esta directriz es excusable si la investigación se realiza después de dos años de que se originara el motivo de la queja, apelación o disputa).
- Las personas encargadas del proceso para el tratamiento de las apelaciones deben ser diferentes de las que realizan las auditorías y toman las decisiones de certificación.

Manejo de la información proporcionada por el cliente

La información que es proporcionada por el cliente es utilizada para preparar la evaluación en sitio y documentación relacionada por lo que debe manejarse de acuerdo a las políticas de Confidencialidad descritas en el al “Manual de políticas corporativas de TÜV América de México, S.A. de C.V.” MPP – 01vigente.

Manejo de Producto No Conforme

Cuando un producto no conforme haya sido detectado después de que es utilizado o haya sido entregado al cliente, se le debe dar el tratamiento señalado en el ISOP 19 “Procedimiento para controlar producto no conforme” vigente.

Interacciones del proceso

Se atenderá lo dispuesto en el “Anexo 2 del Manual de Calidad: Interacción de Procesos” MCC-01-A2 vigente.

Índice de Satisfacción del cliente


Se atenderá lo dispuesto en el procedimiento ISOP-16 “Índice de Satisfacción del Cliente” vigente.

Monitoreo y medición del proceso y del producto

Los indicadores que monitorean y miden el proceso de sugerencias, felicitaciones, quejas, apelaciones y disputas se encuentran definidos en el ADMIN 60 del presente procedimiento.

Registros generados durante el proceso

Identificación		Almacenamiento y Recuperación	Protección o Resguardo	Retención	Disposición
Sin Referencia	Escrito de apelación, queja o disputa, presentado por el promoviente.	Sugerencias, felicitaciones y quejas: Electrónico. Sistema ticket e icert BOC Complaints. Apelaciones y disputas: Impreso en la carpeta designada para el efecto.	Coordinador de Calidad Apelaciones y disputas: Dirección del Comité de Certificación	10 años	Se destruye
Sin Referencia	Escrito de conclusión de la queja, apelación o disputa.	Sugerencias, felicitaciones y quejas: Electrónico. Sistema ticket e icert BOC Complaints. Apelaciones y disputas: Impreso en la carpeta designada para el efecto.	Coordinador de Calidad Apelaciones y disputas: Dirección del Comité de Certificación	10 años	Se destruye

	“PROCESO DE QUEJAS, APELACIONES, DISPUTAS, FELICITACIONES Y SUGERENCIAS”		No. de Control ISOP 15 Revisión 8	División Administración
	Elabora Coordinador de Calidad	Revisa Representante de la Dirección	Aprueba Dirección General	Paginación Página 14 de 14

Sin Referencia	Investigación para determinar la procedencia o improcedencia de la queja.	Sugerencias, felicitaciones y quejas: Electrónico. Sistema ticket e icert BOC Complaints. Apelaciones y disputas: Impreso en la carpeta designada para el efecto.	Coordinador de Calidad Apelaciones y disputas: Dirección del Comité de Certificación	10 años	Se destruye
Sin Referencia	Los documentos que se generen para la atención y resolución de la queja, disputa.	Sugerencias, felicitaciones y quejas: Electrónico. Sistema ticket e icert BOC Complaints. Apelaciones y disputas: Impreso en la carpeta designada para el efecto.	Coordinador de Calidad Apelaciones y disputas: Dirección del Comité de Certificación	10 años	Se destruye

Anexos

No Aplican.

Historial de Cambios

No. de Revisión	Fecha de revisión	Resumen del cambio
0	2001-05-15	Fecha de emisión
1	2001-11-29	Información detallada para el manejo de apelaciones y disputas
2	2002-05-10	Integración de los plazos establecidos en el artículo 121 y 122 de la LFMyn
3	2002-06-22	Se agregó la fecha de aprobación. Se agregó la sección de quejas internas. Se agregó la base de datos en la que se tiene control del número de asignación de las quejas.
4	2005-12-12	Se determinó que la metodología para dar seguimiento a las disputas sería la misma aplicable a las quejas. Se adicionó el registro ADMIN 17 “Registro de Seguimiento a Quejas, apelaciones y disputas”. Se realizaron cambios de nomenclatura en procedimientos y formatos que se desprenden del presente procedimiento. Se integró la mención al sistema changepoint.
5	2006-01-17	Se revisó ortografía y se eliminó la referencia al formato ADMIN 16 por ser incorrecta.
6	2006-02-17	Se agregaron las interacciones al procedimiento ISOP 07 Proceso de Vigilancia (Comité de Vigilancia) vigente. Se elimina el uso de changepoint.
7	2008-05-20	Se elimina el ADMIN 37 “Captación de queja” Se agrega la mención del IT 22” Uso del administrador de tickets” Se redefinen responsabilidades. Se agregó el contenido del art. 122 de la LFMN. Se agrega la política de quejas.
8	2009-05-25	Se agrega la sección de sugerencias y felicitaciones. Se agrega el proceso del manejo de queja via icert y del manejo de sugerencias y felicitaciones via ticket. Se agregó la referencia a la instrucción de trabajo IT 36 “Uso de icert en el proceso de quejas, apelaciones y disputas” Se modificó el proceso de recepción de apelaciones. Cambio en el plazo de la evaluación inicial de la queja, de 5 a 3 días hábiles. Cambio en la función responsable de mantener los registros de las quejas. Cambio en el nombre del procedimiento. Cambio en la estructura de presentación del procedimiento. Se agrega la política de publicidad de la queja