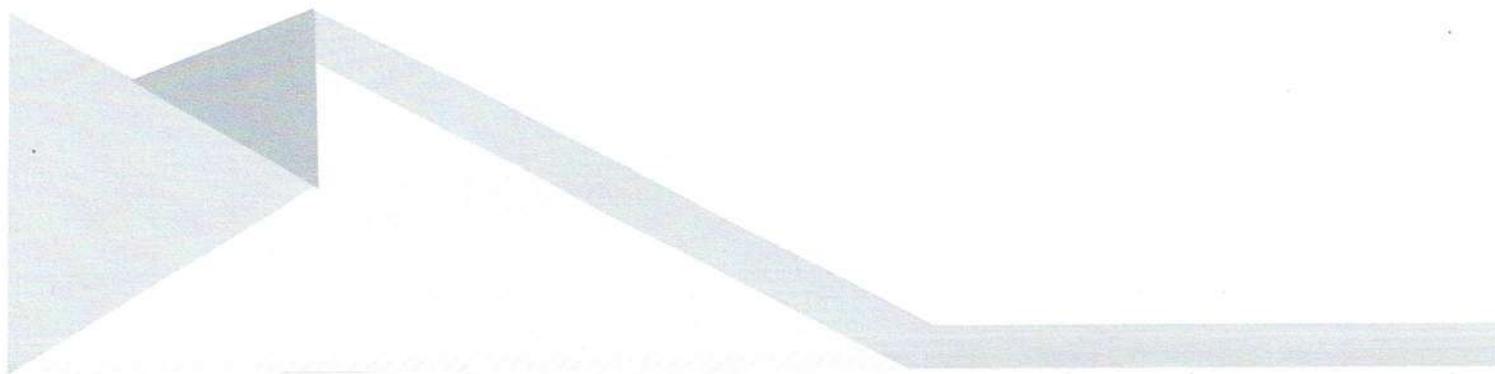




OCG | ORGANISMO DE
CERTIFICACIÓN
DE GUANAJUATO

PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES



Elaboró	Revisó	Autorizó
ALAN SUÁREZ HERNÁNDEZ Responsable de Quejas y Apelaciones	JOSÉ FRANCISCO GONZÁLEZ MORENO Responsable de Certificación	ALEJANDRO GONZÁLEZ GONZÁLEZ Director del OCG

Control De Cambios						
Estado	Fecha de inicio de vigencia	Revisión	Descripción del cambio realizado	Realizó	Revisó	Aprobó
Obsoleto	15/03/2023	0	Versión Original	ASH	JFGM	AGG
Vigente	15/03/2024	1	Revisión y actualización	ASH	JFGM	AGG

Tabla de contenido

1.	Objetivo y Alcance	3
1.1	Objetivo.	3
1.2	Alcance.	3
2.	Términos y Definiciones.....	3
3.	Referencias.	5
4.	Descripción de Actividades.....	5
4.1	Tratamiento de las Apelaciones.....	5
4.1.1	Recepción	5
4.1.2	Análisis de una Apelación.	6
4.2	Tratamiento de Queja.....	7
4.2.1	Recepción	7
4.2.2	Análisis de una Queja.	7
5.	Responsabilidades.	7
5.1	Director del OCG.....	7
5.2	Responsable de Apelaciones.	7
5.3	Responsable de Quejas.....	7
6.	Formato de Registros.....	7
7.	Anexos.	8

1. Objetivo y Alcance

1.1 Objetivo.

Describir las acciones a seguir para recibir, evaluar y tomar decisiones sobre las quejas y las apelaciones 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 quejas y apelaciones derivadas de las actividades del OCG.

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.

Causa Aparente: Es la causa más evidente o probable que originó la ocurrencia de un evento o condición adversa.

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

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

Consultoría de sistema de gestión: Participación en el establecimiento, la implementación o el mantenimiento de un sistema de gestión.

Ejemplo 1 Preparar o elaborar manuales o procedimientos.

Ejemplo 2 Asesorar, dar instrucciones o soluciones específicas para el desarrollo e implementación de un sistema de gestión.

Nota 1: Organizar actividades de formación y participar como instructor no se considera consultoría siempre que, cuando estos cursos se refieran a sistemas de gestión o auditorías, se limiten a proporcionar información genérica; es decir, que el instructor no debería proporcionar soluciones específicas para el cliente.

Nota 2: No se considera consultoría el suministro de información genérica sin soluciones específicas para el cliente dirigidas a la mejora de procesos o sistemas. Esta información puede incluir:

- explicar el significado y la intención de los criterios de certificación;
- identificar oportunidades de mejora;
- explicar las teorías, metodologías, técnicas o herramientas asociadas;
- compartir información no confidencial sobre las mejores prácticas relacionadas;
- otros aspectos de gestión que no están cubiertos por el sistema de gestión auditado.

Duración de las auditorías de certificación de sistemas de gestión: Parte del tiempo de la auditoría empleado en actividades de auditoría, desde la reunión de apertura hasta la reunión de cierre, inclusive:

Nota 1: Las actividades de auditoría incluyen normalmente:

- llevar a cabo la reunión de apertura;
- llevar a cabo la revisión de documentos mientras se realiza la auditoría;
- comunicarse durante la auditoría;
- asignar roles y responsabilidades a guías y observadores;
- recopilar y verificar información;
- generar hallazgos de auditoría;
- preparar conclusiones de la auditoría;
- llevar a cabo la reunión de cierre.

Esquema de certificación: Sistema de evaluación de la conformidad relacionado con sistemas de gestión a los que se aplican los mismos requisitos especificados, reglas y procedimientos específicos.

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:

- sí 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.

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 a un organismo de evaluación de la conformidad o a un organismo de acreditación, relacionada con las actividades de dicho 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 estas 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/IEC-17000-IMNC-2020 Evaluación de la conformidad-Vocabulario y principios generales.

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

4. Descripción de Actividades.

4.1 Tratamiento de las Apelaciones

El derecho de apelación concluye a los 15 días naturales de notificada la evaluación de conformidad.

4.1.1 Recepción

La apelación será recibida por cualquier medio mediante oficio fundamentado, adjuntando las pruebas de que disponga el apelante.

El OCG, no da lugar a acciones discriminatorias contra quien presenta la apelación, para la presentación, durante la investigación y la decisión relativa a la misma.

Para cada apelación, el responsable de apelaciones notifica al director para la constitución temporal del comité de apelaciones que será integrado por un presidente, un auditor líder y un miembro del comité de certificación; el grupo auditor que participo en el proceso de evaluación de la conformidad no podrá participar en la revisión y resolución de la apelación.

La apelación es procedente siempre y cuando se solicite que se reconsidere la decisión que se ha emitido como resultado de la evaluación de la conformidad de su sistema de gestión, si no es referente a la evaluación de la conformidad, será improcedente.

Si es procedente, el responsable de apelación registra la apelación asignando el número de folio de seguimiento <Clave del cliente>-A- XX, en el registro PG-OCG-007-R01 Registro de Apelación adjuntando todas las pruebas que el apelante haya presentado y se acusa de recibo emitiéndose el número de folio de seguimiento junto 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.

Si la apelación resulta improcedente, el responsable de apelación finaliza su atención notificando al cliente de la no procedencia de su solicitud de apelación y si lo requiere podría ser tratada como queja.

4.1.2 Análisis de una Apelación.

El responsable del análisis será el designado quien, para asegurar la atención adecuada a la apelación, previo a la etapa de análisis deberá considerar sin que sea limitativo lo siguiente:

- Revisión de expediente de la auditoría
- Entrevista al grupo auditor involucrado en el proceso
- Entrevista con apelante(s)

El comité de apelaciones sesionará para analizar la información y la solicitud del apelante en conjunto con las pruebas que hubiese presentado, emitirá la decisión final 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 OCG y el responsable de apelación notificará al cliente, mediante el formato PG-OCG-007-R03 Decisión de Apelación/Queja, siendo esta resolución inapelante y el expediente del análisis quedara documentado en el registro PG-OCG-007-R03.

En caso de que la decisión del comité de apelaciones sea favorable al cliente el responsable de apelaciones levantará una no conformidad y aplicará lo establecido en su procedimiento de acciones correctivas.

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

4.2 Tratamiento de Queja

4.2.1 Recepción

La queja será recibida por cualquier medio mediante oficio fundamentado, adjuntando las pruebas que disponga el reclamante, la queja es el recurso utilizado por el cliente ante su insatisfacción relativa al servicio proporcionado por el OCG.

El OCG, no da lugar a acciones discriminatorias contra quien presenta la queja, para la presentación, durante la investigación y la decisión relativa a la misma.

El responsable de quejas notifica al director y registra la queja asignando el número de folio de seguimiento <Clave del cliente>-Q- XX, en el registro PG-OCG-007-R02 Registro de Queja adjuntando todas las pruebas que el reclamante haya presentado y se acusa de recibo emitiéndose el número de folio de seguimiento junto 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.

4.2.2 Análisis de una 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.

Se comunica la resolución de la queja mediante el formato Registro PG-OCG-007-R03 Decisión de Apelación/Queja, por escrito al reclamante en un plazo no mayor a 20 días naturales a partir de que la queja fue notificada a este OCG.

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

5. Responsabilidades.

5.1 Director del OCG

- 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. Formato de Registros.

PG-OCG-007-R01 Registro de Apelación

PG-OCG-007-R02 Registro de Queja

PG-OCG-007-R03 Decisión de Apelación / Queja

7. Anexos.

No aplica.