

Título:	Procedimiento de Apelaciones y Quejas	Código:	PrGA-05
Elaboró:	Aseguramiento de la Calidad	Versión:	03
Revisó:	Coordinación Técnica	Fecha de Versión:	01/10/2018
Aprobó:	Dirección	Página:	1 de 5

### 1. OBJETIVO.

Establecer y estandarizar las actividades y políticas para tramitar y resolver cualquier apelación y/o disputa, resultante de las evaluaciones llevadas a cabo durante el proceso de evaluación inicial o de seguimiento, certificación, recertificación o vigilancia ya sea por parte de los clientes y/o de los miembros del organismo.

### 2. ALCANCE.

El presente procedimiento aplica a las actividades y funciones relacionadas con el levantamiento de apelaciones y quejas así como con la solución de disputas surgidas durante los procesos de evaluación o en alguna de sus etapas.

### 3. POLITICAS.

- 3.1 Se debe comunicar al cliente, desde la revisión del contrato, el derecho que tiene de apelar sobre una decisión, presentar una queja o revocar una asignación de **LACS**.
- 3.2 Las apelaciones y quejas que se presentarán serán atendidas de acuerdo al presente procedimiento.
- 3.3 La presentación, la investigación y la decisión relativa a las apelaciones, quejas y disputas no deben dar lugar a acciones discriminatorias contra quien apela.
- 3.4 Una vez integrado el COA, se designa a las personas responsables de la elaboración, revisión y aprobación de documentos del COA.
- 3.5 Las decisiones relativas que se tomen referente a las apelaciones presentadas a **LACS**, no deben dar lugar a acciones discriminatorias hacia el apelante.

### 4. DEFINICIONES.

Termino	Descripción
Apelación	Solicitud presentada por un cliente, para reconsiderar cualquier decisión adversa tomada por Organismo de certificación con relación a su estado de certificación deseado. Las decisiones adversas pueden incluir: rechazo a aceptar una solicitud; rechazo a proceder con una evaluación; solicitudes de acciones correctivas; cambios en el alcance de la certificación; decisiones de negar, suspender o retirar la certificación; y cualquier otra acción que impida el obtener la certificación.
Queja	Expresión de insatisfacción, diferente de la "apelación", realizada por una persona u organización al Organismo de Certificación, con respecto a las actividades de Organismo de certificación, para la cual se espera respuesta.
Sugerencia/comentario	Cualquier recomendación o comentario que se reciba en LACS para la mejora de los servicios o actividades dentro del OC.
Felicitación	Cualquier comentario favorable que se reciba en LACS que constituya un reconocimiento al desempeño de LACS y a sus colaboradores, o la percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.
Quejoso:	Persona, organización o su representante, que expresa una queja, apelación, sugerencia.
Comité Evaluador de Apelaciones (COA)	Grupo de personas responsables de recibir las quejas, comentarios y apelaciones, clasificar, analizar y solucionar lo recibido. Integrado por el coordinador de operaciones, coordinador de aseguramiento y en caso de requerirlo un experto técnico.

Título:	Procedimiento de Apelaciones y Quejas	Código:	PrGA-05
Elaboró:	Aseguramiento de la Calidad	Versión:	03
Revisó:	Coordinación Técnica	Fecha de Versión:	01/10/2018
Aprobó:	Dirección	Página:	2 de 5

## 5. DOCUMENTOS DE REFERENCIA.

ISO/ IEC 17021-1: 2015 –Evaluación de la conformidad-Requisitos para los Organismos que realizan la auditoria y la certificación de sistemas de gestión.

NMX-EC-17000-IMNC-2007 / ISO/IEC 17000:2004 “Evaluación de la conformidad - Vocabulario general y descripción funcional”.

## 6. PROCESO.

### 6.1 Tipos de Queja:

Las quejas recibidas se deben de clasificar en externas o internas de acuerdo a los conceptos abajo mencionados:

**Quejas externas:** son asuntos referentes a la actuación o servicios prestados por LACS, que no constituyen una apelación, estas quejas pueden estar dirigidas alguna área o alguna persona en particular, para que se tomen cartas en el asunto en cualquiera de los casos estas se identifican con un folio de control año y consecutivo. (AA-000)

**Quejas internas:** es cuando existe algún tipo de incumplimiento o desviación de los procedimientos, lineamientos, políticas, valores, o cultura organizacional del OC, el área o persona del organismo que se ve afectada por dicho problema, puede registrar una queja contra el área o persona responsable, y su identificación será la misma que la queja externa.

### 6.2 Clasificación de la apelación:

Para la atención de las apelaciones LACS ha establecido lo siguiente:

**Apelaciones contra la resolución** que surge durante el proceso de certificación inicial, vigilancia, renovación, transferencia, restauración, suspensiones y cancelaciones, expresado mediante un dictamen emitido por CTED. Que afecte la condición de certificado o la posibilidad de serlo y que haya sido comunicado al interesado mediante un escrito por parte de LACS.

**Cualquier decisión tomada por LACS** durante el proceso de auditoria como puede ser, hallazgos no fundamentados, hallazgos no explicados, la reclasificación de hallazgos, emisión del informe, seguimientos y cierres de los hallazgos encontrados durante este proceso.

Estas se identifican con un folio de control año y consecutivo. (AA-000).

### 6.3 Recepción de quejas o apelaciones:

#### 6.3.1 Recibir apelación o queja:

Las quejas o apelaciones serán recibidas, por los siguientes medios. Página de **LACS** y serán re direccionadas a siguiente dirección electrónica [info@lacs.org.mx](mailto:info@lacs.org.mx), correo electrónico, teléfono, encuesta de satisfacción del cliente, personalmente, y serán atendidas por el COA (Comité de apelaciones).

Independiente del medio de recepción se deberá llenar el formato [FPrGA-05-01 Registro de Apelaciones y Disputas en su versión vigente](#), y el COA deberá enviar una notificación al cliente de recibido por correo electrónico.

Solicitar al cliente que envíe evidencias que den soporte **en caso de ser una apelación**, esta tendrá que ser dentro de los siguientes 15 días hábiles posteriores a aquel en que se haya notificado por parte del cliente.

Título:	Procedimiento de Apelaciones y Quejas	Código:	PrGA-05
Elaboró:	Aseguramiento de la Calidad	Versión:	03
Revisó:	Coordinación Técnica	Fecha de Versión:	01/10/2018
Aprobó:	Dirección	Página:	3 de 5

### 6.3.2 Clasificación de apelación:

Una vez reunida la evidencia y clasificado el registro se envía al COA para la atención, y seguimiento quien tendrá que reunirse en lapso de 5 días hábiles una vez recibida la apelación.

### 6.3.3 Atención a apelación:

El COA ante la recepción de alguna apelación revisa la documentación e información incluida y esta será para:

- Decidir sobre la validez de la apelación.
- Notificar al cliente que iniciara el análisis de su apelación en el COA para determinar su procedencia.
- Informar al cliente que el tiempo de respuesta es de 15 días hábiles si la apelación procede y no implica acciones correctivas en caso de que implique acciones correctivas será de 30 días hábiles.
- Designar al secretario que enviará la información a los miembros del COA mediante correo electrónico para un mejor seguimiento y mantendrá informado al cliente la etapa en la que se encuentra.
- El secretario deberá proporcionar al COA toda la información necesaria para una mejor solución y en su caso convocar al personal involucrado para la aclaración de los hechos que generaron la apelación.

### 6.3.4 Análisis de apelación o queja:

El COA debe considerar llevar a cabo lo antes posible una reunión o conferencia electrónica con todos los involucrados para analizar la información que les ha sido enviada y de ser necesario solicitar más evidencia o en su caso realizar la visita al cliente se tiene como plazo máximo 5 días hábiles.

Para el análisis y gestión de la apelación se deberá de utilizar el formato [PrGA-03 Procedimiento de atención a NC, OM, AC y FPrGA-03-01 Reporte de hallazgos](#) para su tratamiento.

Las acciones correctivas deben de estar enfocadas a evitar que se vuelva a presentar la situación, esta actividad debe realizar en un plazo no mayor de 30 días hábiles.

En caso de ser requerido podrá ampliarse el plazo para atender la apelación se deberá evitar notificaciones constantes al cliente hasta no tener un resultado concluyente.

Cuando precede la apelación, el COA debe identificar la causa raíz de las desviaciones, así como las acciones correctivas para la mitigación de las mismas.

### 6.3.5 Resultado del análisis de la apelación

El COA podrá determinar si procede o no la apelación, de acuerdo al siguiente criterio:

- a) **Cuando “no procede”**, cuando el resultado de la investigación evidencia que los miembros de la LACS actuaron de conformidad a sus funciones, responsabilidades y atribuciones, con apego a la políticas, normatividad, lineamientos, procedimientos y valores. Cuando el resultado de la investigación revela que la información presentada por el cliente no evidencia que los argumentos técnicos son correctos
- b) **Cuando “si procede”**, cuando el resultado de la investigación evidencia incumplimiento por parte de algún miembro de LACS, conforme a sus funciones, responsabilidades, atribuciones, así como el apego a políticas, normatividad, lineamientos, procedimientos, y valores. O bien, nos manifiesta una situación no prevista anteriormente y que es competencia del OC.
- c) **Cuando el resultado de la investigación revela que la información presentada por el cliente sustenta COMPLETAMENTE** los argumentos técnicos presentados.
- d) **Cuando el resultado de la investigación revela que la información presentada por el cliente sustenta PARCIALMENTE** los argumentos técnicos presentados, en caso de ser necesario se solicitara mayor evidencia al cliente.

Título:	Procedimiento de Apelaciones y Quejas	Código:	PrGA-05
Elaboró:	Aseguramiento de la Calidad	Versión:	03
Revisó:	Coordinación Técnica	Fecha de Versión:	01/10/2018
Aprobó:	Dirección	Página:	4 de 5

### 6.3.6 Informe del análisis de la apelación:

El COA deberá emitir la respuesta del análisis por escrito y el secretario será el responsable de informar al cliente en un plazo no mayor a 10 días hábiles, a partir de la fecha de la reunión del COA.

### 6.3.7 Quejas:

El personal de reciba alguna queja de acuerdo al requisito **6.3.1** de este procedimiento.

### 6.3.8 Clasificación de la queja:

El secretario clasifica, registra la queja y solicita la evidencia (en caso de contar con ella) para su envío al COA.

En la clasificación de la queja el Secretario deberá de Identificar si es externa o interna, e identificar el proceso o procesos involucrados.

### 6.3.9 Atención a la Queja:

El COA revisa la información y nombra al representante que dará seguimiento a la queja y en caso de ser necesario involucrará al personal relacionado con la queja.

El responsable debe asegurarse que se realice la investigación de la procedencia de la queja, en un plazo no mayor a 5 días hábiles posteriores al registro de la queja.

### 6.3.10 Análisis de la queja:

El COA debe considerar llevar a cabo lo antes posible una reunión o conferencia electrónica con todos los involucrados para analizar la información que les ha sido enviada y de ser necesario solicitar más evidencia.

Para el análisis y gestión de la queja se deberá de utilizar el formato [PrGA-03 Procedimiento de atención a NC, OM, AC y FPrGA-03-01 Reporte de hallazgos](#) para su tratamiento.

Las acciones correctivas deben de estar enfocadas a evitar que se vuelva a presentar la situación, esta actividad debe realizar en un plazo no mayor de 30 días hábiles.

En caso de ser requerido podrá ampliarse el plazo para atender la queja se deberá evitar notificaciones constantes al cliente hasta no tener un resultado concluyente.

Cuando precede la queja, el COA debe identificar la causa raíz de las desviaciones, así como las acciones correctivas para la mitigación de las mismas.

### 6.3.11 Resultado del análisis de la Queja:

Para determinar procedente una queja se debe considerar el siguiente criterio:

“**Cuando no procede**” cuando el resultado de la investigación evidencia que los empleados actuaron de conformidad a sus funciones, responsabilidades y atribuciones, con apego a políticas, normatividad, lineamientos, procedimientos y valores.

“**Cuando si procede**” cuando el resultado de la investigación evidencia que los empleados incumplieron sus funciones, responsabilidades y atribuciones, con apego a políticas, normatividad, lineamientos, procedimientos y valores.

### 6.3.12 Informe del análisis de la Queja:

En caso de ser procedente la queja el área involucrada debe proponer algún método para identificar la causa raíz de las situaciones identificadas en la queja, y las acciones correctivas para el tratamiento de las mismas.

Estas deben de estar enfocadas a evitar que se vuelva a presentar la situación esta actividad debe realizar en una plazo no mayor de 5 días hábiles en caso de que se presente acciones correctivas estas serán en un plazo no mayor de 30 días hábiles.

El COA deberá emitir la respuesta del análisis por escrito y el secretario será el responsable de informar al cliente.

Título:	Procedimiento de Apelaciones y Quejas	Código:	PrGA-05
Elaboró:	Aseguramiento de la Calidad	Versión:	03
Revisó:	Coordinación Técnica	Fecha de Versión:	01/10/2018
Aprobó:	Dirección	Página:	5 de 5

## 7. CONTROL DE ULTIMO CAMBIOS.

Nivel de Versión	Descripción de Cambios	Fecha de Versión	Elaboró	Revisó	Aprobó
02	Se unifican los procedimientos de apelaciones, quejas y comentarios en un solo procedimiento.	30/01/2017	Reyna Camacho	Edgar Melendez	Ignacio Altamirano
03	Se revisan los conceptos de apelación y queja y se actualizan los formularios que serán utilizados para este procedimiento.	01/10/2018	Reyna Camacho	Aurora García	Ignacio Altamirano

## 8. ANEXOS.

NA