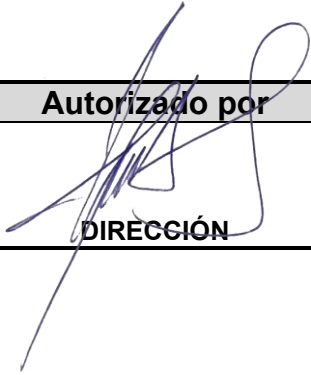




PROCEDIMIENTO PARA ATENDER QUEJAS Y APELACIONES

Control del Documento	Autorizado por
COPIA CONTROLADA No. 1	 DIRECCIÓN

1. Objetivo

El presente procedimiento tiene como finalidad definir y establecer la metodología para manejar y resolver las quejas y apelaciones del cliente o de otras partes.

2. Alcance

Este procedimiento se aplica al Organismo de Certificación cuando o por solicitud del cliente.

3. Terminología y definiciones**3.1. Apelación (reclamación):**

Solicitud presentada por el cliente para reconsiderar cualquier resultado hacia el Organismo de Certificación de SMARTH.

3.2. Cliente.

Es la persona física o moral que adquiere los servicios de Certificación dentro del alcance de la acreditación.

3.3. Queja.

Expresión de insatisfacción, diferente a la “apelación” realizada por el cliente por el servicio.

3.4. Tiempos de entrega.

Periodo programado para que el cliente reciba el informe de nuestros servicios.

3.5. Satisfacción del cliente.

Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.

3.6 Comité de Apelación: Una o dos personas que se reúnen para revisar la procedencia o no de una apelación en contra de la decisión de SMARTH inspección & certificación respecto al otorgamiento, suspensión o retiro de una certificación.

4. Responsabilidades**4.1. Es responsabilidad de la Dirección y Gerente de Operaciones:**

- ✓ Resolver las reclamaciones técnicas contra los resultados del proceso de certificación.
- ✓ Conservar los Registros de las quejas y apelaciones así como de las acciones tomadas.
- ✓ Identificar las causas del no cumplimiento.

4.2. Es responsabilidad el comité de apelación:

Recibir, revisar toda la información vinculada con una apelación sobre las decisiones finales sobre otorgamiento, suspensión o retiro de una certificación, y decidir la procedencia o no de la misma y en su caso las acciones necesarias para atenderla.

5. Descripción del Procedimiento**Generalidades**

El Director o en ausencia de este el Gerente de Operaciones, debe documentar todas las quejas y apelaciones contra los resultados del proceso de certificación que presenten los clientes o cualquier otro relativas al servicio, y realizar las acciones correctivas correspondientes a la solución de dichas quejas y/o apelaciones.

Las quejas se envían por correo a la cuenta quejasyapelaciones@smarthincer.com o al buzón de quejas colocado en la página web, donde se registran y canalizan al área correspondiente para su análisis y acción inmediata.

5.1. Queja

Cuando el interesado o cualquier otra parte manifiesten su inconformidad vía correo electrónico, buzón de quejas colocado en la página web o por cualquier otro medio, la Dirección del Organismo de Certificación y Gerente de Operaciones reciben la queja y las registra en el formato "Quejas y apelaciones del cliente" FC-012.1, acentando el recibo de la misma una vez recibido o llenado este formato.

Se inicia la investigación para definir el tipo de queja, la cual puede ser derivado del servicio, queja de un tercero quien expone el cualquier situación sospechosa con respecto al uso del certificado, o bien, cualquier parte interesada que se queja del cliente certificado por SMARTH.

Una vez indentificado el tipo de queja, se analiza la información por parte del personal responsable de SMARTH con el objetivo de definir si la queja es procedente o no.

El personal responsable de SAMRTH, solicita al quejoso más información en caso de ser necesaria (evidencia de la acusación realizada). En no más de 3 días naturales, después de habar recibido la queja, se debe brindar respuesta acerca de la procedencia de la queja.

Una vez que en este primer proceso de investigación se determine que la queja procede y según el tipo queja se reunirá al personal responsable o bien involucrado.

El análisis y respuesta se realiza entre la Dirección y el Gerente de Operaciones de considerando la imparcialidad en la toma de la decisión y se retroalimenta al auditor o personal del Organismo de Certificación que motivo dicha queja.

Cuando la solución haya sido inmediata se deberá de documentar y si es el caso, se aplicará una acción correctiva para que el problema no vuelva a repetirse de acuerdo al procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas , PC-10, el cual deberá ser conservado por la Dirección y Gerente de Operaciones.

Una vez solucionada la queja, se le entrega la respuesta al interesado por medio de un comunicado del Organismo de Certificación , informándole el avance o finalización de la queja, el cual lleva un número de control consecutivo de la queja, en un plazo no mayor a 10 días hábiles.

5.2 Apelación

Cuando el interesado o cualquier otra parte manifiesten su inconformidad al correo electrónico quejasypelaciones@smarthincer.com, al buzón de quejas colocado en la página web o por cualquier otro medio, la Dirección del Organismo de Certificación y Gerente de Operaciones reciben la apelación y las registra en el formato "Quejas y apelaciones del cliente" FC-012.1, acentando el recibo de la misma una vez recibido o llenado este formato, se envía la notificación al comite de apelaciones.

El comité de apelaciones estará conformado por una o dos personas que no hayan parcipado en el servicio que motiva la apelación y que estén vinculadas con SMARTH a través de la propiedad o un acuerdo especifico para participar al comité, asegurando la imparcialidad de la investigación y de la decisión que se tome al finalizar esta.

El comité de apelación, solicita al personal de SMARTH responsable el expediente de la auditoria y toda la evidencia enviada con la apelación, y se determina si de primer instancia la apelación es procedente. De este primer análisis la respuesta que se brinda no puede ser mayor a más de 3 días hábiles.

En caso de ser procedoente se cuenta con u periodo de siete dias hábiles para el análisis y respuesta a la apelación con el objetivo de retroalimentar al auditor o personal del Organismo de Certificación y que se tomen las acciones correspondientes de acuerdo al procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas , PC-10, el cual deberá ser conservado por la Dirección y Gerente de Operaciones.

Una vez solucionada la apelación, se le entrega la respuesta al interesado por medio de un comunicado del Organismo de Certificación, informándole el avance o finalización de la apelación, la cual lleva un número de control consecutivo de apelación, en un plazo no mayor a 10 días hábiles.

5.2. Retroalimentación de los servicios de Certificación

En caso de existir quejas, apelaciones o reclamaciones se documentara en el FC-12.1. La retroalimentación sobre los servicios de certificación se obtiene por medio de la encuesta de satisfacción, la cual se entrega a cada cliente, una vez finalizado el servicio y en su caso se realizan las acciones correctivas y preventivas, correspondientes conforme al PC-10.

Nota: Todos los documentos se manejan en medio electrónico

6. Referencias

6.1. Ley de la Infraestructura de la Calidad Artículo 164 y su reglamento.

6.2. ISO/IEC 17021-1

7. Registro de Calidad

Descripción	Código
Quejas y apelaciones del cliente	FC-12.1

8. Cambios

NIVEL DE REVISION	PAGINAS MODIFICADAS	DESCRIPCION DEL CAMBIO	FECHA
1	2 y 3	Se diferencian los procesos de quejas y apelaciones	20/10/2023
2	2,3, y 4	Se modifica la redacción con respecto el proceso de apelación.	02/10/2025