



Procedimiento

APELACIONES.

PR-SG-06 R02-17.01.31

Responsable Ing. Juan Luis Monge Gaitán - Coordinador de Certificación.
CIM | BUENAVISTA #213, COL. LINDAVISTA, DISTRITO FEDERAL, MÉXICO

Contenido

OBJETIVO	2
ALCANCE	2
DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA.....	2
CONTROL DE CAMBIOS.....	2
DESARROLLO.....	2
REGISTROS Y DOCUMENTOS RELACIONADOS.....	5

Revisó	Aprobó
--------	--------

CONTROL DE CAMBIOS

Rev.	Cambio	Fecha	Modifico
00	Ninguno (Emisión)	16-06-15	---
01	Se actualiza el nombre de la página web.	03-12-15	IIG
02	Adecuación a la norma ISO/IEC 17021-1:2015	31-ene-17	IIG

OBJETIVO

Establecer la metodología para recibir, evaluar y tomar decisiones sobre las apelaciones presentadas por el cliente, relacionadas con las actividades de Certificación de CIM.

ALCANCE

El presente procedimiento aplica a los hallazgos identificados al Sistema de Gestión del cliente, durante las actividades de certificación proporcionadas por CIM.

DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

ISO/IEC 17021-1:2015

DESARROLLO

No.	Responsable	Actividad
01		<p>Recepción</p> <p>Cuando el cliente (solicitante) considere que hubo algún error u omisión de carácter técnico que le perjudique en la obtención o conservación de la certificación de su sistema y/o uso de la marca, este deberá de notificar su apelación, dentro de los 10 días naturales siguientes a la fecha en que haya recibido la auditoría y/o decisión de certificación, a través de la página web de CIM (http://www.sc-cim.com), registrando los datos requeridos, hasta la descripción de la apelación, el sistema se encargara de notificar vía correo electrónico al responsable de dar la atención correspondiente.</p> <p>Para cualquier duda con respecto al tratamiento de apelaciones, CIM pone a disposición del público interesado, a través de su página web (www.sc-cim.com) la descripción del proceso.</p>

	Coordinador SG/Personal de CIM <i>En caso de que el personal de CIM reciba la apelación, a través de cualquier medio:</i> <ul style="list-style-type: none"> • Durante el proceso de auditoría. • Correo electrónico. • Llamada telefónica. <i>Se deberá atender la apelación del cliente y solicitarle que realice de manera formal el registro a través de la página web de CIM y así brindar la atención y seguimiento adecuado.</i>	
	Coordinador SG /Coordinador de Certificación <p>Recibe notificación de la Apelación del cliente, a través del correo electrónico, el cual acusa de recibida la apelación e informa al reclamante de manera periódica del avance y del resultado.</p> <p> </p> <p>CIM es responsable de reunir y verificar la información necesaria para validar la apelación y de todas las decisiones tomadas a todos los niveles del proceso para el tratamiento de las apelaciones y también se asegura de que el personal encargado del proceso para el tratamiento de las apelaciones, sea diferente de las que llevaron a cabo las auditorías y tomaron las decisiones de certificación. La presentación, investigación y decisión relativa a las apelaciones no da lugar a acciones discriminatorias con quien presente la apelación.</p>	
02	Coordinador SG Validación <p>Realiza análisis para validar la apelación del cliente, en un tiempo no mayor a 3 días hábiles desde su recepción. Para validar si procede o no la investigación de la apelación, se debe evaluar la ocurrencia de algún incumplimiento a los procesos establecidos de CIM.</p> <p>✓ Aceptada, la apelación es aceptada, cuando se identifica una desviación o incumplimiento a los procesos de CIM (pasa a la actividad de Investigación) y se notifica al cliente vía correo electrónico y se continúa con el tratamiento de la apelación.</p> <p>X No Aceptada, la apelación es no aceptada, cuando se determina que en todo momento se actuó acorde a los procesos establecidos de CIM y notifica al cliente vía correo electrónico, describiendo la causa o aclaración del porque la apelación no es aceptada y en consecuencia no continuará con el seguimiento, dando por cerrada la apelación, a través del formato <i>"Solicitud de Quejas y Apelaciones"</i>.</p>	
03	Coordinador SG Investigación <p>Realiza investigación sobre la apelación presentada, recaudando evidencia a su alcance y en su caso, la revisión de posibles resultados</p>	

		<p>existentes, obtenidos en apelaciones similares previas. También solicita tanto al cliente (solicitante) como al auditor involucrado en el proceso, la documentación que soporte y respalde sus argumentos de dicha apelación.</p> <p><i>Cada apelación recibida, será registrada y actualizada en su estatus, durante su seguimiento y hasta su cierre, a través del formato de “Control de Apelaciones y Quejas”.</i></p>
04	Coordinador SG / Experto / Auditor	<p>Decisión de acciones</p> <p>Revisa la evidencia reunida de ambos casos (cliente-auditor), para tomar la decisión correspondiente, en un máximo de 6 días hábiles desde su aceptación. En los casos en que la investigación requiera del apoyo de expertos y/o auditores, el tiempo de respuesta aumentará a 12 días hábiles como máximo.</p> <p>Registra en formato “Solicitud de Quejas y Apelaciones”, los resultados, conclusiones de la investigación (causas) y las acciones que serán realizadas para evitar que vuelva a ocurrir dicho incumplimiento.</p>
05	Gerente de Certificación /Dirección General	<p>Verifica resultados de investigación y acciones propuestas para el cierre de la apelación.</p> <p> <input checked="" type="checkbox"/> Aprobada, firma de Vo.Bo. en “Solicitud de Quejas y Apelaciones” para continuar con el seguimiento y cierre. </p> <p> <input type="checkbox"/> No aprobada, solicita realizar modificaciones a las acciones. </p> <p><i>CIM se asegura de que los procesos de presentación, investigación y de decisión relativa a las apelaciones, no dan lugar a acciones discriminatorias contra el apelante.</i></p>
06	Coordinador SG	<p>Implementación de acciones</p> <p>Implementa y gestiona las acciones establecidas, generando evidencia de los resultados y de la eficacia de estas, teniendo como plazo máximo 15 días hábiles para acciones inmediatas y 30 días hábiles para acciones correctivas, de acuerdo a lo establecido en el Procedimiento de Acciones Preventivas y Correctivas.</p> <p>Registra en formato “Solicitud de Quejas y Apelaciones”, una breve descripción de la implementación realizada.</p> <p>Notifica a cliente (solicitante) del estatus de la apelación vía correo electrónico, a través del formato “Solicitud de Quejas y Apelaciones” con el registro de los resultados y acciones a implementar.</p>

		<p><i>Nota:</i> La decisión de comunicar al reclamante es realizada, revisada y aprobada por una o más personas que no hayan estado involucradas previamente en el objeto de la apelación.</p>
07	Gerente de Certificación / Dirección General Coordinador SG	<p>Cierre Realiza la verificación de la documentación generada en el caso y da por cerrada la apelación.</p> <p>Notifica a cliente (solicitante) del cierre de la apelación, vía correo electrónico, a través del formato <i>“Solicitud de Quejas y Apelaciones”</i> y guarda registros en expediente del proceso de apelación (atención, seguimiento, solución y cierre) para futuros casos.</p>

REGISTROS Y DOCUMENTOS RELACIONADOS

- *Solicitud de Quejas y Apelaciones.*
- *Control de Apelaciones y Quejas.*
- *Procedimiento de Acciones Preventivas y Correctivas.*