

## ÍNDICE

1. Objetivo .....	3
2. Responsables .....	3
3. Alcance.....	3
4. Definiciones .....	3
5. Documentación Relacionada .....	4
6. Generalidades .....	4

COPIA CONTROLADA

La reproducción y/o distribución de este documento está prohibida.

El responsable del sistema de gestión es el único autorizado para otorgar copias

### 1. Objetivo

Establecer los criterios para recibir, registrar, evaluar, resolver y dar seguimiento a las quejas y apelaciones presentadas por el cliente, mediante el ingreso y análisis de los formatos correspondientes para mejorar los servicios ofertados por AOC Agency of Certification, S.A. de C.V.

### 2. Responsables

El Gerente de Certificación y el responsable del Sistema de Gestión serán los encargados de recibir, registrar y gestionar; las quejas y apelaciones.

En caso de requerirse, se coordinará y apoyará con el Comité Técnico de Certificación.

### 3. Alcance

Este procedimiento aplica a la gestión de las quejas y apelaciones recibidas por parte del cliente u otros interesados en actividades y/o servicios de la Evaluación de la Conformidad con AOC; esto con el fin de garantizar una mejora continua en los servicios de AOC Agency of Certification, S.A. de C.V.

### 4. Definiciones

**AOC.** AOC Agency of Certification, S.A. de C.V.

**LIC.** Ley de la Infraestructura de la Calidad.

**Apelación.** Es la acción por la cual el cliente impugna una decisión a un resultado tomado por AOC (anular o reconsiderar).

**Queja.** Expresión de insatisfacción, diferente de la apelación presentada por una persona u organización, relacionada con las actividades de AOC; para la que se espera una respuesta.

**Reclamación.** Una petición que una persona plantea ante otra con el objetivo de resolver un problema concreto.

La reproducción y/o distribución de este documento está prohibida.

El responsable del sistema de gestión es el único autorizado para otorgar copias

## 5. Documentación Relacionada

F-PRO-16-01 Registro de Quejas y Apelaciones.

## 6. Generalidades

Las quejas, apelaciones y sugerencias podrán ser recibidas por los siguientes medios: personal, vía telefónica, e-mail: [quejasysugerencias@agencert.com](mailto:quejasysugerencias@agencert.com) y en la página de internet; serán registradas en el formato de quejas y apelaciones

En el caso de las quejas, apelaciones y/o sugerencias; los datos mínimos que el cliente debe ingresar son los siguientes:

- Nombre del Cliente.
- Nombre de la Empresa.
- Cargo en la Empresa.
- Datos de Contacto (e-mail, No. Teléfono)
- Motivo de la Queja, Apelación o Sugerencia.

Para el caso de una Apelación, el cliente adicional debe de ingresar toda la evidencia que sustente la razón de su apelación.

El Gerente de Certificación y el área de Sistema de Gestión serán los encargados de administrar la cuenta de correo [quejasysugerencias@agencert.com](mailto:quejasysugerencias@agencert.com), en la cual recibirán las quejas, apelaciones y sugerencias.

Al recibir un correo en la cuenta antes mencionada, se procede al Registro de Quejas y Apelaciones (F-PRO-16-01). Posterior se acusa de recibido de manera formal mediante correo electrónico en formato libre.

Todas las quejas y apelaciones deben ser resueltas y notificadas al cliente en un plazo no mayor a 10 días hábiles con copia a las Autoridades Normalizadoras correspondientes, conforme a lo establecido en la LIC; en el artículo 163 y su reglamento.

La reproducción y/o distribución de este documento está prohibida.

El responsable del sistema de gestión es el único autorizado para otorgar copias

## PROCEDIMIENTO DE QUEJAS, RECLAMACIONES Y APELACIONES PRO-SG-16-02

AOC a través del responsable del Sistema de Gestión debe ser responsable de reunir y comprobar toda la información necesaria para alcanzar una decisión sobre la queja y/o apelación presentada por el cliente. Tomando en consideración los argumentos y documentos presentados por parte del interesado (si los hubiere), así como la recopilación de toda la información necesaria para validar la queja o apelación; para determinar si la queja, apelación o sugerencia procede.

El personal involucrado en la queja, apelación o sugerencia no podrá participar en la evaluación y resultados de esta; AOC se debe de asegurar que no exista conflicto de intereses. Si la queja es contra la Gerencia de Certificación, se podrá recurrir al Comité Técnico de Certificación.

Para los siguientes casos de aceptación o rechazo de la queja, apelación o sugerencia se procederá de la siguiente manera:

- Si la queja, apelación o sugerencia tras su evaluación es rechazada (resuelva la apelación, el resultado puede ser o no favorable para el cliente); el Gerente de certificación se encargará de informar al interesado los argumentos por los cuales no procede su queja, apelación o sugerencia.
- Si la queja, apelación o sugerencia tras su evaluación es aceptada, el Gerente de certificación y/o el área Sistemas de Gestión se encargarán de darle seguimiento hasta su conclusión.
- Las áreas correspondientes le harán saber al interesado las conclusiones de su queja, apelación o sugerencia y las acciones a tomar para no caer en la recurrencia.

En cualquiera de los casos antes mencionados, su conclusión será notificada al interesado de manera formal; mediante un escrito en hoja membretada del organismo de certificación, por cualquiera de los siguientes medios: correo electrónico, mensajería o en las instalaciones de AOC.

AOC establece que una queja o apelación son consideradas como no conformidades, por lo que deben ser tratadas mediante lo establecido en el Procedimiento de Acciones Preventivas y Correctivas; para atenderlas, evaluarlas y establecer acciones que resuelvan las no conformidades, así como el seguimiento de estas acciones.

La reproducción y/o distribución de este documento está prohibida.

El responsable del sistema de gestión es el único autorizado para otorgar copias

Para asegurarse que las acciones tomadas fueron las pertinentes, se dará seguimiento al caso el cual quedará registrado en el Formato de Quejas y Apelaciones (F-PRO-16-01), dicho seguimiento podrá ser realizado por las áreas correspondientes; tras corroborar que el cliente se encuentra conforme con las soluciones brindadas, el encargado del seguimiento validará con su firma el cierre total de la queja o apelación. Una vez atendido y concluido el caso, el formato de quejas será guardado en la carpeta identificada como quejas y apelaciones.

Para el caso de una Reclamación, el cliente interpondrá por escrito ante las Autoridades Normalizadoras que corresponda, acompañado de los documentos que lo apoye. La Autoridad Normalizadora remitirá copia a AOC y en un plazo no mayor a 10 días hábiles se le rinde un informe justificado de la actuación, conforme a lo establecido en la LIC; en el artículo 163 y su reglamento.

COPIA CONTROLADA

La reproducción y/o distribución de este documento está prohibida.

El responsable del sistema de gestión es el único autorizado para otorgar copias