

MBC DG PR 007
REV.08
Julio 2019



MB CERTIFICATION

México,S.C.

PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A
QUEJAS Y APELACIONES

ELABORÓ: DIRECTOR DE COMERCIALIZACIÓN

REVISÓ Y AUTORIZÓ: DIRECTOR DE CERTIFICACIÓN

CONTENIDO

OBJETIVO.....	1
ALCANCE.....	2
RESPONSABILIDADES.....	3
DEFINICIONES.....	4
DESARROLLO.....	5
REFERENCIAS.....	6
REGISTROS.....	7
CONTROL DE CAMBIOS.....	8

1. OBJETIVO

Este Procedimiento tiene por objetivo establecer los lineamientos a seguir para atender las apelaciones y quejas que se presenten por los clientes de MB Certification contra decisiones del organismo y garantizar con ello la transparencia y certidumbre en el desempeño de las funciones y servicios de MB Certification, evitando en la medida de lo posible, errores de carácter técnico, asimismo proporcionar a los clientes el derecho de apelaciones o quejas contra las actuaciones y decisiones que se tomen en los servicios de Certificación de Sistemas.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a los servicios de Certificación de sistemas de gestión que ofrece MB Certification y su aplicación abarca todas las decisiones y/o determinaciones hechas por el personal del Organismo, por lo tanto, su aplicación es a petición del solicitante inconforme con el resultado de alguna decisión del servicio prestado y que afecte a la empresa de auditoría en materia de gestión de ISO 9001:2015/ NMX-CC-9001-IMNC-2015, ISO 14001:2015/ NMX-SAA-14001-IMNC-2015, ISO45001:2018/ NMX-SAST-45001-IMNC-2018, BSI OHSAS 18001:2007/ NMX-SAST-001-IMNC-2008, ISO/IEC 20000-1:2011 / NMX-I-20000-1-NYCE-2012, ISO/IEC 20000-1:2018/NMX-I-20000-1-NYCE-2018, ISO/IEC 27001:2013 / NMX-I-27001-NYCE-2015

3. RESPONSABILIDADES

Director de Certificación. Recibir, confirmar la recepción al cliente, validar y canalizar las apelaciones o quejas presentadas por el cliente, asegurar el registro de las correcciones o acciones correctivas derivadas, así como dar respuesta oportuna al cliente acerca de la resolución de las mismas.

Comisión de Certificación. Investigar, dar seguimiento y determinar la resolución para cada queja o apelación presentada, así como generar la minuta de su análisis y resolución.

Todas las personas que participan en actividades de certificación.

4. DEFINICIONES:

Queja: Expresión de insatisfacción, diferente de la apelación, presentada por una persona u organización a MBC.

- **Disputa:** Diferencia entre el solicitante o proveedor y MBC. No constituye una apelación.
- **Apelación:** Solicitud del Cliente del objeto de evaluación de la conformidad al organismo de evaluación de la conformidad, de reconsiderar la decisión que tomó en relación con dicho objeto.
- **RESPONSABILIDADES Y AUTORIDAD:** Toda persona que recibe una queja, disputa o apelación debe remitirla a Dirección de certificación.
- **Corrección:** Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.

Acción Correctiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable, para prevenir recurrencia.

Acción Preventiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable, con tal de prevenir su ocurrencia.

5. DESARROLLO:

Responsable	No.	Actividad
INICIO Apelaciones		
Director de Certificación	1	Se asegura que el cliente cuente con el Procedimiento de Atención a quejas y apelaciones
Cliente	2	Presenta al Director de Certificación una apelación / queja cuando 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, podrá solicitar por escrito, dentro de los cinco días naturales siguientes a la fecha en que reciba la decisión o determinación correspondiente que se revise lo asentado de forma clara, fecha de su auditoría y el alcance de la misma. Nota: Los medios para la recepción de la apelación o queja pueden ser por correo electrónico, envío por paquetería o presencial.
Director de Certificación	3	Sin distinción de quien fuera el cliente que presente la apelación / queja, confirma de inmediato la recepción de la misma, a través de correo electrónico o en su caso atiende de forma personal al cliente e indica que se contará con 5 días hábiles para la emisión de una respuesta. Este a su vez se encargará de darle seguimiento a más tardar al día hábil siguiente en conjunto con la Dirección de operaciones y Dirección de Certificación. Cualquier comunicación que no se haga a la Dirección de Certificación por escrito se considerará no hecha. MB Certification sólo estará obligada a dar las notificaciones a quien el Cliente haya señalado en su escrito de apelaciones o quejas y a falta de éste a quien haya firmado el Contrato de Prestación de Servicios de Certificación, correspondiente.
Director de operaciones	4	Las apelaciones / queja presentadas a MB Certification deberán registrarse.
Comisión de Certificación	5	Sesiona y revisa la apelación o queja presentada
	6	En el supuesto del punto anterior, la comisión o Dirección de certificación, citará a las partes para que expresen verbalmente sus argumentos ante el Grupo evaluador, respecto a los hechos y la forma en que se asentaron en el informe o en el dictamen respectivo, quedando como evidencia de esta reunión una

Responsable	No.	Actividad
		minuta, en la que se asienten como mínimo las personas asistentes, los acuerdos y la resolución tomada.
	7	La Comisión, debe tomar el caso y analizarlo sin la participación de los involucrados, y salvo que en su opinión y por errores u omisiones claras, el asunto deba ser devuelto al responsable de la emisión de la determinación correspondiente para su corrección, lo notificará a la dirección de certificación para su conocimiento y para que se apruebe su presentación y su análisis y resolución definitiva, debiendo enviarse toda la documentación del caso.
	8	Todos los casos de apelaciones o quejas que reciba la dirección de certificación, se deben resolver conforme lo dispuesto en el presente documento
	9	En su caso solicita la presencia del personal involucrado en la queja para contar con el historial de la misma.
Director de Certificación	10	<p>Cuando la dirección de certificación, reciba un asunto debe tomar, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a que el asunto les haya sido turnado, una resolución definitiva de la manera siguiente:</p> <p>a) Asegurándose de que ninguna de las personas que analicen el caso tengan interés económico en el mismo, o que pueda tener algún conflicto, y buscando cuando esta sea posible, que quienes conozcan el asunto, en su caso, hubiesen tomado la resolución objeto de apelación o queja, recordando nuestra política de confidencialidad, imparcialidad y no conflicto de intereses con MB Certification</p> <p>b) De manera explícita, la comisión de certificación debe hacer una narrativa de los hechos y expresar los motivos técnicos por los cuales el cliente considera que la resolución de MB Certification debe ser modificada.</p> <p>c) Tras haber analizado la información y argumentos que se hubiesen presentado, la comisión de certificación, debe de tomar por consenso o en su defecto por mayoría de votos (de manera separada por caso) la resolución que consideren adecuada, la cual debe ser turnada de inmediato a la Dirección de Certificación para que la notifique por escrito al cliente.</p>
Dirección de certificación		<p>Las resoluciones de la Dirección o Comisión de certificación, independientemente del sentido, debe de notificarse a las partes involucradas en un plazo máximo de 4 (cuatro) días hábiles posteriores a la reunión, y éstas resoluciones no serán apelables.</p> <p>En caso de que MB Certification modifique una resolución previamente tomada o que como resultado directo de dicha resolución el Cliente haya sufrido daños o perjuicios, MBC Certification debe de indemnizar al Cliente por los daños o perjuicios sufridos desde el momento en que se presentó la apelación o queja hasta el de su resolución definitiva.</p>

Responsable	No.	Actividad
Cliente /solicitante		En caso de que MB Certification ratifique el dictamen tomado en un inicio y no se considere la modificación de éste, el solicitante deberá cubrir todos los gastos en que se haya incurrido, tales como el costo de las horas-hombre del personal de MBC y de los viáticos de los miembros del panel involucrado en el proceso de apelación o queja.
		Adicionalmente a lo indicado en los puntos anteriores, el cliente tiene plena libertad, en caso de no quedar satisfecho, o de no estar de acuerdo con la resolución tomada en atención a su apelación o queja, a recurrir a otra instancia diferente a la de MBC, pudiendo acudir a las autoridades competentes en la materia, y en específico a la Dirección General de Normas (DGN) de la Secretaría de Economía o a la Entidad Mexicana de Acreditación (ema), para que en ese escenario sea expuesto el caso.
QUEJAS DE USUARIOS FINALES		
CLIENTE		El usuario final relacionado con el organismo de MBC, puede ingresar su queja por cualquiera de los medios indicados: a) Correo electrónico. b) oficio. c) llamada telefónica. d) formato libre
Director de certificación		Una vez recibida la queja, el Director de certificación debe determinar si está involucrado en el proceso en cuestión: a) Si el Director de Certificación está involucrado, entonces se debe asignar a una persona interna independiente y calificada apropiadamente. b) Si el Director de certificación no está involucrado, este puede llevar a cabo la investigación. En algunos casos, se puede iniciar una Auditoría para proceder con una investigación. En tal caso, el Cliente debe ser notificado junto con las razones por las cuales se realizará la Auditoría.
Cliente		El procedimiento de Gestión de Quejas y Apelaciones está públicamente disponible a través del Sitio de Internet de MBC.
Dirección de certificación		El acuse de recepción es enviado al Demandante y los resultados de la investigación son comunicados a las áreas involucradas de manera oportuna. Se debe enviar una respuesta inicial al Cliente dentro de los siguientes 8 días posteriores a la recepción de la queja. La completa resolución debe ser dentro de las 4 semanas siguientes, cuando sea posible esto puede ser afectado por la respuesta del Cliente o de otras partes interesadas.
		El director de certificación / dirección comercial y dirección de operaciones, tienen el pleno conocimiento de todas las quejas de los Clientes. El resto del personal debe ser notificado dependiendo de la severidad de la queja.

Responsable	No.	Actividad
		<p>Responsables para la Gestión de quejas recibidas de los Clientes:</p> <p>Todo el Personal de MBC: • Tener conocimiento.</p> <p>Nivel Dirección: • Considerar la retroalimentación del Cliente; • Tomar un papel vital para la Acción Correctiva. • Considerar la retroalimentación del Cliente e iniciar la Acción Correctiva, si la queja es válida; • Registrar y mantener la queja del Cliente; • Tomar un papel vital para la Acción Correctiva; • Comunicar la Acción Correctiva tomada al Demandante; • Garantizar que el proceso de quejas de clientes es efectivo y oportuno</p>
Dirección de certificación		<p>Como parte de la resolución de cualquier queja, MBC, el demandante y el Cliente deben determinar, si es necesario que cualquier información necesita ser publicada en un dominio público.</p>
		<p>Reporte.</p> <p>Las quejas, normalmente, son enviadas por escrito por los Clientes, pero si no es así, el Personal de MBC que recibe la queja debe registrar la queja (utilizando el Formato "Solicitud de Acción Correctiva").</p> <p>MBC mantiene un registro de Quejas y Apelaciones.</p>
		<p>Confidencialidad</p> <p>La información o documentación que el cliente haya proporcionado a MBC para efecto de la Queja o Apelación será mantenida bajo estricta Confidencialidad.</p> <p>MBC no permitirá, salvo si lo requiere la ley o el Organismo de Acreditación, que la información sea fotocopiada o abierta a una tercera persona sin previo consentimiento por escrito del Cliente.</p> <p>Todos los miembros de la Comisión de certificación de MBC que traten el tema de Apelación, deberán firmar la política de confidencialidad, imparcialidad y no conflicto de Intereses de MBC.</p>
		<p>Periódicamente analiza si existen casos recurrentes de apelaciones o quejas similares previas para determinar la necesidad de tomar acciones correctivas.</p>

6. REFERENCIAS:

- ✓ MBC DT PR 04 Procedimiento de Acciones Correctivas

7. REGISTROS:

- ✓ MBC DT PR 04 FO 001 Formato de Registro de No Conformidad
- ✓ MBC DT PR 04 FO 002 Formato para Análisis de las Causas



8. CONTROL DE CAMBIOS:

Revisión	Descripción Del Cambio	Página	Fecha
01	Nuevo Desarrollo	NA	Ene-2014
02	Se insertó el código correcto a las referencias documentales	4	Abr-2014
03	Cambio de imagen Corporativa	NA	Jun-2014
04	Se separa el manejo para una apelación y una queja.	todas	Febrero - 2016
05	Se incluyó Sistemas de Gestión del Servicio de Tecnologías de la Información	NA	Mayo 2016
06	Cambio en la nomenclatura	Todas	Enero 2018
07	Actualización de referencias normativas y sus equivalencias NMX	3	Marzo 2019
08	Queda registrada la referencia normativa ISO/IEC 20000-1:2018/NMX-I-20000-1-NYCE-2018	3	Julio 2019