
	"PROCESO DE QUEJAS, APELACIONES, DISPUTAS, FELICITACIONES Y SUGERENCIAS"		No. de Control ISOP 15 Revisión 17	División Administración
	Elabora Coordinador de Calidad	Revisa Representante de la Dirección	Aprueba Dirección General	Paginación Página 1 de 6

Tabla de contenido

Conceptos	Sección
Objetivo	1
Alcance	2
Políticas	3
Responsabilidades	4
Actividades	5
Conflicto de intereses	6
Registros generados	7
Anexos	8
Historial de cambios	9

	"PROCESO DE QUEJAS, APELACIONES, DISPUTAS, FELICITACIONES Y SUGERENCIAS"		No. de Control ISOP 15 Revisión 17	División Administración
	Elabora Coordinador de Calidad	Revisa Representante de la Dirección	Aprueba Dirección General	Paginación Página 2 de 6

1

Objetivo

El propósito de este procedimiento es describir las actividades que se deben cumplir para recibir, documentar, analizar, investigar y dar solución a las quejas, apelaciones y disputas, así como las actividades de recepción y documentación de felicitaciones y sugerencias que se presenten en TÜV SÜD América de México, S.A. de C.V.

2

Alcance

Este procedimiento aplica para todas las quejas, apelaciones, disputas, felicitaciones y sugerencias que sean presentadas en TÜV SÜD América de México, S.A. de C.V.

3

Políticas

De la Validez de los reclamos:

Para que las quejas, apelaciones y/o disputas sean consideradas válidas, deben versar sobre temas que estén relacionados a actividades que incumban a la autoridad de Organismo de Certificación, incluyendo, pero no limitándose a juicios arbitrarios, comportamiento no profesional, discriminación, incumplimiento de los marcos de tiempo, conflicto de interés, imparcialidad y faltas a la confidencialidad, por mencionar algunos.

De la confidencialidad de los reclamos:

La privacidad e identidad del reclamante son protegidas por TÜV SÜD América de México, S.A. de C.V. tanto como le es posible, sin embargo, debe aceptarse que la identidad de la persona/entidad que presenta el reclamo puede ser revelada durante la investigación de la queja, apelación y/o disputa. Las partes involucradas en la investigación no deben comentar sobre el reclamo hasta que el problema haya sido resuelto y siempre que el quejoso renuncie por escrito a su derecho de confidencialidad.

De la Accesibilidad:

TÜV SÜD América de México, S.A. de C.V. a través de su Coordinador de Calidad, se asegura que el procedimiento mediante el cual se resuelven las quejas, apelaciones y disputas es accesible y conocido por todas las partes involucradas en este proceso.

De la Imparcialidad y equidad cuando una queja y/o disputa es interpuesta contra una persona en particular:

El procedimiento mediante el cual se resuelven las quejas, apelaciones y/o disputas garantiza la protección de la persona contra quien se interponen las mismas, cuando éstas hacen referencia a una persona en específico y no a una resolución, dictamen, servicio o producto proporcionado por TÜV SÜD América de México, S.A. de C.V., por consiguiente, los esfuerzos en la resolución de la situación no conforme están encaminados a la resolución de la queja, apelación y/o disputa y nunca a señalar culpables.

La investigación en la resolución de la queja, apelación y/o disputa se realiza tomando en cuenta a todas las partes involucradas. El promovente y la persona contra quien se interpone la queja, apelación y/o disputa son tratados de forma equitativa, objetiva y sin discriminación, lo cual implica:


- Que son informados de manera pronta y completa de las quejas, apelaciones y/o disputas que son recibidas sobre su desempeño o actuación profesional.
- Que tienen derecho de replicar las imputaciones de las cuales es objeto.
- Que son informados del proceso de resolución y conclusión de la queja, apelación y/o disputa.

De la responsabilidad de TÜV SÜD América de México, S.A. de C.V. durante el desarrollo de los procesos de quejas, apelaciones y/o disputas:

TÜV SÜD América de México, S.A. de C.V. es responsable administrativa, financiera y legalmente de todas las decisiones tomadas por sus empleados, en cualquier etapa del proceso para el tratamiento de las apelaciones, quejas y/o disputas.

De la responsabilidad del cliente y/o la persona que formuló la queja, apelación y/o disputa ante TÜV SÜD América de México, S.A. de C.V. de hacer público el tema de la queja y su correspondiente resolución:

El cliente y/o la persona que formuló la queja, apelación y/o disputa debe hacer saber al Coordinador de Calidad de TÜV SÜD América de México, S.A. de C.V. POR ESCRITO, en un período máximo de 15 días naturales contados a partir de la notificación de la resolución de su reclamo, si desea que TÜV SÜD América

	"PROCESO DE QUEJAS, APELACIONES, DISPUTAS, FELICITACIONES Y SUGERENCIAS"		No. de Control ISOP 15 Revisión 17	División Administración
	Elabora Coordinador de Calidad	Revisa Representante de la Dirección	Aprueba Dirección General	Paginación Página 3 de 6

de México, S.A. de C.V. haga público el tema de su queja, apelación y/o disputa y su resolución, y si así fuera, en qué medida.

La omisión de este requisito se interpreta en el sentido de que el promovente de la queja, apelación y/o disputa desea guardar la confidencialidad de su reclamo, y en consecuencia, deben observarse las políticas de confidencialidad de TÜV SÜD América de México, S.A. de C.V.

4

Responsabilidades

Cualquier persona que labore en TÜV SÜD América de México, S.A. de C.V.:

- Recepción de quejas, disputas, felicitaciones y/o sugerencias.
- Dirigir cualquier comentario al Gerente de Business Assurance (BA).

Coordinador de calidad:

- Validar, en conjunto con el Gerente de BA, cualquier solicitud y canalizarla al área correspondiente.
- Analizar la causa raíz y plan de acción en conjunto con las partes involucradas y dar seguimiento hasta su conclusión.

Comité de Certificación:

- Dar seguimiento al análisis de causa raíz en caso de que se requiera su participación.
- Integrar un expediente por cada una de las apelaciones y/o disputas presentadas.

Gerente Business Assurance (BA):

- Recepción de las quejas, apelaciones, disputas felicitaciones y/o sugerencias
- Validar, en conjunto con el Coordinador de Calidad, cualquier solicitud y canalizarla al área correspondiente.
- Analizar la causa raíz y plan de acción en conjunto con las partes involucradas y dar seguimiento hasta su conclusión.

Comité Directivo:

- Interviene cuando en la primera instancia no se resuelve alguna apelación y/o disputa.

5

Actividades.

La notificación puede presentarse de forma oral o escrita por el interesado y podrá ser enviada mediante el correo electrónico norma.castro@tuvsud.com.

Si una persona que no sea directamente el reclamante recibe la queja, apelación, felicitación o sugerencia, deberá dirigirla al correo norma.castro@tuvsud.com.

Una vez recibida la notificación, se le dará seguimiento de la siguiente manera:


- Si se considera que es necesario tomar alguna acción correctiva o proyecto de mejora continua, se debe aplicar el ISOP 20 "Procedimiento para Acciones Correctivas, Análisis de Riesgos y Proyectos de Mejora Continua" vigente.
- Si se considera que no es necesario tomar acciones adicionales, se debe cerrar el proceso haciendo una notificación al cliente.
- Si se trata de una queja, se asigna a la persona que debe resolverla.
- Si se trata de una apelación, se informa al Comité de Certificación para que conozca de ella en primera instancia.
- En cualquiera de los casos, si el reclamo no es válido, el promovente debe ser informado de esta situación por escrito. También debe conocer las razones de por qué no se considera válido su reclamo. El promovente tiene 30 días naturales para substanciar la validez del reclamo.

A las quejas debe anexarse, preferentemente, la evidencia en la que se fundamentan.

Una queja no se considera procedente cuando se corrobora, mediante investigación realizada con todas las partes involucradas afectadas, que los hechos de los que se deriva son falsos.

Las funciones responsables de la resolución de la queja deben realizar el análisis de la misma utilizando el ISOP-20 "Procedimiento para Acciones Correctivas, Análisis de Riesgos y Proyectos de Mejora Continua" vigente.

Cuando la queja ha sido cerrada por el Coordinador de Calidad o el Auditor Interno Asignado, se debe proceder a la notificación formal y por escrito al cliente. Cabe mencionar que durante el proceso se le notificará al promovente del estatus que guarda dicha queja. El Coordinador de Calidad es responsable de asegurarse que se dé seguimiento a la queja hasta su cierre.

	"PROCESO DE QUEJAS, APELACIONES, DISPUTAS, FELICITACIONES Y SUGERENCIAS"		No. de Control ISOP 15 Revisión 17	División Administración
	Elabora Coordinador de Calidad	Revisa Representante de la Dirección	Aprueba Dirección General	Paginación Página 4 de 6

El Coordinador de Calidad debe determinar junto con el cliente y las personas involucradas, si debe hacer público el tema de la queja y su resolución, y si así fuera, en qué medida. Esta notificación podrá ser realizada por escrito por cualquier medio.

Si las partes están conformes con la resolución, se da por cerrada la queja, de lo contrario, puede presentarse una apelación.

Para la presentación de una apelación o disputa, los promoventes podrán hacer uso del formato que deseen, siempre y cuando incluya, cuando menos, la siguiente información:

- Nombre o denominación social del promovente, y en su caso, de quién promueve en su nombre.
- Datos que identifiquen la resolución que se reclama, así como la documentación que sustente la reclamación.
- Fecha en que se le notificó la resolución que se reclama.
- Los argumentos de su reclamación y que a su juicio le causen agravio.
- Lugar y fecha del escrito de apelación.
- La documentación con la que acredite su representación, cuando quien la suscriba, actúe en nombre de otro o de personas morales.

La apelación se tendrá por no interpuesta y se desechará cuando:

- Se presente fuera del plazo.
- Si se omite subsanar en tiempo un requerimiento omitido.
- Se impugne resoluciones que sean materia de otra reclamación y que se encuentre pendiente de resolución, promovido por el mismo promovente y respecto a la misma resolución reclamada.
- Contra resoluciones que no afecten los intereses del promovente.
- Contra resoluciones consentidas expresamente y por escrito.

El Comité de Certificación se abstendrá de entrar al estudio de la apelación, dando por concluido el asunto, cuando:

- El promovente se desista expresamente de ella.
- El promovente fallezca durante su tramitación o se extinga en caso de que se trate de una persona moral.
- Durante su tramitación sobrevenga alguna de las causas de improcedencia señaladas en el presente procedimiento.
- Cuando hayan cesado los efectos de la resolución reclamada, por causas ajenas a la apelación.
- Por falta de objeto o materia de la resolución reclamada.
- No se probare la existencia de la resolución reclamada.

El Comité de Certificación debe formar un expediente por cada una de las apelaciones que se presenten, observando en todo momento las obligaciones de confidencialidad, imparcialidad, objetividad e integridad de TÜV SÜD América de México, S.A. de C.V. División Business Assurance.

El expediente será revisado y pasará por 2 instancias como se indica a continuación:

PRIMERA INSTANCIA:


El Gerente de BA y cualquier Veto Técnico que no haya participado ni en la auditoría, ni en el veto de la documentación motivo de la apelación, y siempre que demuestren estar libres de conflicto de intereses respecto del objeto de apelación.

La primera instancia se considera como una etapa conciliatoria entre las partes afectadas. Si quien interpuso la apelación no estuviere de acuerdo con la resolución emitida en primera instancia, puede hacer uso de la segunda instancia.

SEGUNDA INSTANCIA:

Quien resolvió en primera instancia debe presentar el expediente completo de la apelación al Comité Directivo. Conocerán solo del caso los Gerentes que no estén involucrados en el objeto de la apelación y la Dirección General y resolverán el caso en cuestión. LA DECISIÓN EMITIDA EN SEGUNDA INSTANCIA ES INAPELABLE.

Durante el proceso de atención a la apelación se admitirán toda clase de pruebas. Sólo podrán rechazarse las pruebas propuestas por el promovente cuando no tengan relación con la apelación, o bien, sean innecesarias. Sin embargo, quienes conocen de las apelaciones, tendrán toda la libertad para allegarse de las pruebas que considere necesarias, así como para determinar los términos y condiciones para su

	"PROCESO DE QUEJAS, APELACIONES, DISPUTAS, FELICITACIONES Y SUGERENCIAS"		No. de Control ISOP 15 Revisión 17	División Administración
	Elabora Coordinador de Calidad	Revisa Representante de la Dirección	Aprueba Dirección General	Paginación Página 5 de 6

desahogo, respetando siempre los principios de racionalidad y buena fe, y que dicho desahogo se realice en un plazo no menor a 3 ni mayor a 30 días hábiles contados a partir del momento en que haya sido presentada la apelación.

Una apelación puede resolverse:

- Desechándose por improcedente o abstenerse de entrar a su estudio,
- Confirmando la resolución reclamada,
- Revocando la resolución reclamada, o
- Modificando u ordenando la modificación de la resolución reclamada o dictar u ordenar expedir una nueva que la sustituya.

Tan pronto se emita una resolución en la instancia aplicable, se deberá llevar a cabo las acciones correspondientes y resolver lo que proceda, debiendo informar al promovente en un plazo no mayor de 5 días hábiles. Cada vez que se revierta uno de sus dictámenes, el Comité de Certificación debe realizar un análisis para evitar la recurrencia del error y realizar las acciones conducentes para evitar que dicho error vuelva a cometerse. La conclusión de la apelación debe evidenciarse por escrito.

El plazo entre la recepción del escrito de apelación, y la notificación al promovente de la resolución de la apelación, no deberá ser superior a 60 días hábiles.

6
Conflicto de Intereses.

Se definen en el "Análisis de Riesgo a la Imparcialidad"

7
Registros Generados.


Correo del promovente o en página de TUV MEX
Escrito de conclusión
Documentación de la investigación realizada

8
Anexos

Anexo 1: Procedimiento de quejas para el esquema de certificación FSSC.
Anexo 2: Formato para registrar quejas en FSSC

9
Historial de cambios.

No. de Revisión	Fecha de revisión	Resumen del cambio
0	2001-02-15	Emisión del documento
1	2001-11-29	Información detallada para el manejo de apelaciones y disputas
2	2002-05-10	Integración de los plazos establecidos en el artículo 121 y 122 de la LFMyn
3	2002-06-22	Se agregó la fecha de aprobación. Se agregó la sección de quejas internas. Se agregó la base de datos en la que se tiene control del número de asignación de las quejas.
4	2005-12-12	Se determinó que la metodología para dar seguimiento a las disputas sería la misma aplicable a las quejas. Se adicionó el registro ADMIN 17 "Registro de Seguimiento a Quejas, apelaciones y disputas". Se realizaron cambios de nomenclatura en procedimientos y formatos que se desprenden del presente procedimiento. Se integró la mención al sistema changepoint.
5	2006-01-17	Se revisó la ortografía y se eliminó la referencia al formato ADMIN 16 por ser incorrecta.
6	2006-02-17	Se agregaron las interacciones al procedimiento ISOP 07 Proceso de Vigilancia (Comité de Vigilancia) vigente. Se elimina el uso de changepoint.
7	2008-05-20	Se elimina el ADMIN 37 "captación de queja". Se agrega la mención del IT 22 "uso del administrador de tickets". Se redefinen responsabilidades. Se agregó el contenido del art. 122 de la LFMN. Se agrega la política de quejas.

	"PROCESO DE QUEJAS, APELACIONES, DISPUTAS, FELICITACIONES Y SUGERENCIAS"		No. de Control ISOP 15 Revisión 17	División Administración
	Elabora Coordinador de Calidad	Revisa Representante de la Dirección	Aprueba Dirección General	Paginación Página 6 de 6

8	2009-05-25	Se agrega la sección de sugerencias y felicitaciones. Se agrega el proceso de manejo de queja vía icert y del manejo de sugerencias y felicitaciones vía ticket. Se agregó la referencia a la instrucción de trabajo IT 36 "uso de icert en el proceso de quejas, apelaciones y disputas". Se modificó el proceso de recepción de apelaciones. Cambio en el plazo de la evaluación inicial de la queja, de 5 a 3 días hábiles. Cambio en la función responsable de mantener los requisitos de las quejas. Cambio en el nombre del procedimiento. Cambio en la estructura de presentación del procedimiento. Se agrega la política de publicación de la queja.
9	2010-09-17	Se modificó la sección de registros.
10	2011-10-21	Se modificó la sección de registros. Se agregó el ADMIN 60 del proceso para monitoreo del proceso. Se redefinieron responsabilidades. Se sustituyó al Comité de Mejora por el Comité directivo. Se eliminó la sección de visitas de corta notificación y se generó una IT para su manejo.
11	2011-11-25	Se modificó la sección de apelaciones.
12	2013-12-12	Se modificó la sección de apelaciones, incluyendo al Comité Directivo en la resolución de las mismas.
13	2016-11-30	Se simplifica el proceso y se actualiza de acuerdo a la normativa ISO/IEC 17021:2015
14	2017-02-28	Se incluye el procedimiento de quejas y apelaciones de FSSC.
15	2017-10-06	Se modifica la sección de políticas para incluir los requisitos de la normativa.
16	2019-10-01	Se modifica Sistema Tickets por Pagina Web.
17	2022-08-29	Se modifican los párrafos 1, 2 y 3 del concepto 5. Además se eliminan Anexos 1 y 2.