
 México	"PROCESO DE QUEJAS, APELACIONES, DISPUTAS, FELICITACIONES Y SUGERENCIAS"		No. de Control ISOP 15 Revisión 16	División Administración
	Elabora Coordinador de Calidad	Revisa Representante de la Dirección	Aprueba Dirección General	Paginación Página 1 de 12

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 16	División Administración
	Elabora Coordinador de Calidad	Revisa Representante de la Dirección	Aprueba Dirección General	Paginación Página 2 de 12

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 16	División Administración
	Elabora Coordinador de Calidad	Revisa Representante de la Dirección	Aprueba Dirección General	Paginación Página 3 de 12

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 División MS.

Coordinador de calidad:

- Validar, en conjunto con el Gerente de División MS, 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 División MS:

- 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. Además podrá hacer uso de la página web en donde se encuentra en la siguiente liga: <http://www.tuv-sud.mx/mx-es/recursos-del-cliente/ingresar-sus-tickets>

La persona que recibe la notificación por cualquier medio diferente al sistema tickets, debe dirigirla al correo: ramon.arquelles@tuvmex.com.mx

La página web dirige la notificación al correo ramon.arquelles@tuvmex.com.mx, y por ese mismo medio se dará seguimiento.


- 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

	“PROCESO DE QUEJAS, APELACIONES, DISPUTAS, FELICITACIONES Y SUGERENCIAS”		No. de Control ISOP 15 Revisión 16	División Administración
	Elabora Coordinador de Calidad	Revisa Representante de la Dirección	Aprueba Dirección General	Paginación Página 4 de 12

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.

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:

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

Si se recibe por otro medio diferente a la página web, la persona que la recibe debe dirigirla al correo: ramon.arguelles@tuvmex.com.mx

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

- a) Se presente fuera del plazo.
- b) Si se omite subsanar en tiempo un requerimiento omitido.
- c) 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.
- d) Contra resoluciones que no afecten los intereses del promovente.
- e) 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:

- a) El promovente se desista expresamente de ella.
- b) El promovente fallezca durante su tramitación o se extinga en caso de que se trate de una persona moral.
- c) Durante su tramitación sobrevenga alguna de las causas de improcedencia señaladas en el presente procedimiento.
- d) Cuando hayan cesado los efectos de la resolución reclamada, por causas ajenas a la apelación.
- e) Por falta de objeto o materia de la resolución reclamada.
- f) 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 Management Service.


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

PRIMERA INSTANCIA:

El Gerente de Management Service 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:

	"PROCESO DE QUEJAS, APELACIONES, DISPUTAS, FELICITACIONES Y SUGERENCIAS"		No. de Control ISOP 15 Revisión 16	División Administración
	Elabora Coordinador de Calidad	Revisa Representante de la Dirección	Aprueba Dirección General	Paginación Página 5 de 12

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 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.

	"PROCESO DE QUEJAS, APELACIONES, DISPUTAS, FELICITACIONES Y SUGERENCIAS"		No. de Control ISOP 15 Revisión 16	División Administración
	Elabora Coordinador de Calidad	Revisa Representante de la Dirección	Aprueba Dirección General	Paginación Página 6 de 12

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.
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.

	"PROCESO DE QUEJAS, APELACIONES, DISPUTAS, FELICITACIONES Y SUGERENCIAS"		No. de Control ISOP 15 Revisión 16	División Administración
	Elabora Coordinador de Calidad	Revisa Representante de la Dirección	Aprueba Dirección General	Paginación Página 7 de 12

ANEXO 1 PROCEDIMIENTO DE QUEJAS PARA EL ESQUEMA DE CERTIFICACIÓN FSSC

1. Quejas respecto al organismo de certificación (TÚV SÚD América de México):

Las quejas acerca de las actividades o funciones de un organismo de certificación deben ser dirigidas en primera instancia al organismo de acreditación (EMA), haciendo uso del procedimiento de quejas de EMA, al cual puede ingresar a través de la siguiente liga: http://www.ema.org.mx/portal_v3/index.php/felicitaciones-quejas-y-sugerencias

La Foundation of Food Safety Certification no puede tratar formalmente las quejas de esta naturaleza, pero asistirá al organismo de acreditación con sus investigaciones hasta donde le sea posible, si es requerido.

En casos donde el promovente no esté satisfecho con el tratamiento de su queja por el organismo de acreditación, él podrá informar a la Foundation of Food Safety Certification. Acciones alternas pueden ser discutidas, pero no puede determinar hasta que se conozcan los detalles del caso.

2. Quejas respecto a un cliente certificado:

Las quejas acerca de un cliente certificado (por ejemplo: falla en el seguimiento de requisitos del esquema de certificación) debe ser dirigidas en primera instancia a TÚV SÚD América de México, S.A. de C.V., siguiendo las instrucciones del presente procedimiento.

La Foundation of Food Safety Certification (Foundation) no puede tratar formalmente las quejas de esta naturaleza, pero asistirá al organismo de certificación con sus investigaciones hasta donde le sea posible, si es requerido.


En casos donde el promovente no esté satisfecho con el tratamiento de su queja por el organismo de certificación, él podrá informar a la Foundation of Food Safety Certification. Acciones alternas pueden ser discutidas, pero no puede determinar hasta que se conozcan los detalles del caso.

3. Quejas respecto a la Foundation of Food Safety Certification y/o esquema de certificación FSSC:

Las quejas acerca de la Foundation y operación del esquema de certificación de FSSC 22000 deben ser dirigidas a la Secretaría General de la Foundation. El formato para registrar una queja lo podrá encontrar como anexo 2 en este procedimiento. Las quejas deben ser registradas a través de la página web info@fssc22000.com

Condiciones:

1. Las quejas deben solamente ser registradas por personas u organizaciones que son afectadas directamente por las actividades del esquema o asociada a organismos de certificación. (Los Organismos de Certificación asociados deben tener un contrato con la Foundation y haber pagado todos los honorarios generados a la fecha).
2. Se espera que los promoventes intenten encontrar una solución a su queja con el demandado antes de presentar una queja formal a la Foundation. No resolver la queja en forma oportuna –en un máximo de 30 días– será justificación para escalar a otro nivel.
3. Las quejas registradas con la Foundation deben:
 - a) ser realizadas dentro de los 30 días siguientes al no resolverse como se describe en el punto 2;
 - b) ser acompañada por el formato de quejas del anexo 2 de este procedimiento, o un documento equivalente el cual provea todos los detalles relevantes;
 - c) incluir cualquier evidencia o documentos de soporte, tales como argumentos y explicaciones relacionadas al asunto;
 - d) no ser repetida hasta que hayan pasado un mínimo de 6 semanas.
4. La persona u organización que presente la queja no puede otorgársele ningún derecho solo por el hecho de que la Foundation ha tenido conocimiento de la queja.
5. La Foundation no asume ninguna responsabilidad por la naturaleza, la integridad o la exactitud de las quejas registradas (ver punto 1 abajo). Cualquier riesgo de reclamaciones por daños y perjuicios recae completamente con el promovente.

	"PROCESO DE QUEJAS, APELACIONES, DISPUTAS, FELICITACIONES Y SUGERENCIAS"		No. de Control ISOP 15 Revisión 16	División Administración
	Elabora Coordinador de Calidad	Revisa Representante de la Dirección	Aprueba Dirección General	Paginación Página 8 de 12

Procedimiento:

1. La Secretaría de la Foundation dará acuse de recibo de la queja e iniciará la investigación apropiada. El acuse de recibo no implica que se compruebe la naturaleza, integridad o exactitud de la queja.
2. La Secretaría evaluará la queja, tomando asesoramiento de los expertos técnicos y/o del comité de Partes interesadas cuando sea necesario, a fin de determinar los hechos del caso y una respuesta o resolución apropiada. Esta investigación se completará en un período de 30 días. Si es necesario más tiempo, el promovente será notificado del progreso y del período de tiempo estimado.
3. Los registros de quejas, investigaciones y resoluciones propuestas serán mantenidas por la Secretaría. Las resoluciones propuestas serán ratificadas por un representante del comité de Partes Interesadas de la Foundations antes de la comunicación.
4. La Secretaría comunicará las resoluciones propuestas o resultados solamente con la persona u organización que presentó la queja.
5. Un resumen de las quejas presentadas y los resultados o resoluciones serán revisadas por el comité de Partes Interesadas de la Foundation como mínimo una vez al año.
6. Los resultados o resoluciones de las quejas pueden ser apeladas de acuerdo con el procedimiento que se indica a continuación.

Reglamento para Apelaciones:

1. General

Este reglamento estipula la manera en la cual un promovente puede apelar contra una decisión del Comité de la Foundation con respecto a una queja. Los organismos de certificación asociados están sujetos a los artículos del presente reglamento.

2. Definiciones

Apelación: promovente apela en contra de una decisión del Comité de la Foundation con respecto a una queja.

Comportamiento: La acción disputada de un Organismo de Certificación asociado.

Comité: El Comité de Apelación Independiente establecido por la Foundation.

Promovente: La persona de la organización que presenta la queja. Solamente quienes están directamente involucrados en un caso que puede generar una queja.

Demandado: El organismo de certificación asociado el cual es demandado.

3. Comité de Apelación

3.1 Tan pronto como sea posible, pero dentro de los 30 días después de recibida la apelación, el Comité de la Foundation establecerá un Comité.

3.2 Las quejas deben ser tratadas por personas quienes no están directamente involucradas en la realización y administración del esquema.

3.3 El Promovente informará por escrito el nombre y dirección de la persona quien tomará lugar, dentro del Comité, en su representación.

3.4 Los representantes de ambas partes en conjunto designarán a un tercer miembro como Presidente.

3.5 El Comité debe formalmente estar de acuerdo con el reglamento.

3.6 El Comité será asistido por la Secretaría.

3.7 Los miembros del Comité no deben ser miembros de la Foundation.

4. Anuncios y archivos

4.1 La correspondencia, declaraciones y juicios deben ser por escrito.

4.2 Toda la correspondencia de o al Comité será tratada por la Secretaría.


4.3 Toda la correspondencia, documentos y anuncios por escrito se presentarán con referencia a un número de caso.

4.4 El archivo de quejas-apelaciones estará disponible en la Secretaría para las personas involucradas, durante los 5 años posteriores al veredicto del Comité.

5. Presentación de una queja

5.1 El promovente sólo puede interponer un caso después de que el Comité de la Foundation haya tomado una decisión sobre la queja.

5.2 Cuando la queja es planteada en el Comité la apelación es formal.

	"PROCESO DE QUEJAS, APELACIONES, DISPUTAS, FELICITACIONES Y SUGERENCIAS"		No. de Control ISOP 15 Revisión 16	División Administración
	Elabora Coordinador de Calidad	Revisa Representante de la Dirección	Aprueba Dirección General	Paginación Página 9 de 12

6. Apelación con el Comité

6.1 Las apelaciones deben presentarse dentro de los 30 días posteriores a la recepción de la decisión de la Foundation, 30 días después de que se pueda razonablemente esperar que el promovente sea informado de la decisión de la Foundation.

6.2 La decisión de la Foundation permanecerá vigente hasta que el Comité haya tomado su decisión.

6.3 La apelación debe ser por escrito, motivada y firmada por el Presidente del Comité, enviado a la Secretaría: Postbus 693, 4200 AR Gorinchem, The Netherlands y contendrá la siguiente información:

- El nombre y dirección del promovente;
- La fecha de la apelación;
- El nombre del demandado;
- La descripción de la queja, incluso las acciones emprendidas para encontrar una solución con el acusado, posibles testigos y otra documentación relevante.
- Si el promovente desea ser apoyado; una autorización por escrito del mismo.

7. Costo de la apelación

Cuando se presenta una apelación, al promovente se le cobra un importe de 75 euros. Este importe debe pagarse dentro de los 14 días siguientes a la recepción de la factura. El tratamiento de la apelación se pospondrá hasta que se pague esta contribución. Cuando la factura no se pague después del segundo recordatorio, la apelación será declarada inadmisibles.

8. Procedimiento del Comité

8.1 La apelación será presentada en un recurso firmado al Comité.

8.2 La Secretaría enviará inmediatamente una confirmación de la apelación al acusado. La Secretaría enviará una copia de la apelación al acusado con la solicitud de dar una reacción por escrito dentro de 2 semanas. Ambas partes recibirán una copia de la Resolución.

8.3 Después de recibir el escrito de defensa del acusado, la Secretaría enviará inmediatamente una copia al promovente.

8.4 Si ciertos puntos de la apelación no son claros para la Secretaría, ésta solicitará aclaración adicional.

8.5 La Secretaría enviará una copia de la queja y los documentos relevantes al Presidente y los miembros del Comité.

9. Audiencia

9.1 Después de recibir todos los documentos del promovente y el demandado, el Presidente o una de las partes debe, dentro de las 6 semanas después de recibidos los documentos, solicitud para una audiencia. Si una audiencia no es solicitada, el Comité la tomará como que una audiencia no es esperada o necesaria. Cuando el Comité desee escuchar ambas partes por separado, esto si es posible. En audiencias principales del Comité no son públicas. El Comité puede bajo ciertas circunstancias, decidir si permite la presencia de terceras personas en la audiencia.

9.2 El Presidente decidirá el día, la hora y el lugar de la audiencia. Como regla, la audiencia tomará lugar dentro de las 6 semanas posteriores al envío de la defensa completa al promovente. Cuando no sea posible tener una audiencia dentro de las 6 semanas, ambas partes serán informadas en un tiempo razonable.

9.3 La Secretaría enviará la invitación para una audiencia en un tiempo razonable, al menos 3 semanas antes de la fecha de la audiencia.

9.4 Las partes deben estar presentes o representadas por una persona autorizada. Ellos pueden ser apoyados por un asesor.

9.5 El promovente y acusado podrán explicar sus puntos de vista durante la audiencia.

9.6 El Comité está autorizado para solicitar consultoría de ciertos documentos, información, escuchar testigos, realizar investigación (en la localidad), pedir consejo de expertos y actuar de cualquier manera, si esto es necesario para tratar la queja. El Comité puede registrar una declaración verbal y dejarlo firmado por la persona que hizo la declaración.

9.7 Cuando los testigos y/o expertos sean escuchados a solicitud de una de las partes, posibles costos serán pagados por adelantado por la parte quien está llamando al testigo y/o expertos.

9.8 La Secretaría elaborará un breve informe de la audiencia.


10. Cancelación de una apelación

El promovente puede cancelar su queja en cualquier momento. En este caso, el Comité decidirá sobre los costos de acuerdo al artículo 17 y decidirá el costo que será cargado al promovente.

11. Penalización

11.1 Cuando el demandado actúe con negligencia a la defensa sin razones, dentro del plazo que decida el Presidente, el Comité está autorizado a resolver a favor del promovente, a menos que se suponga que eso no es razonable.

11.2 Lo mismo aplica si el promovente o el demandado no comparezcan a la audiencia sin razón justificada, siempre que la audiencia sea debidamente anunciada.

	"PROCESO DE QUEJAS, APELACIONES, DISPUTAS, FELICITACIONES Y SUGERENCIAS"		No. de Control ISOP 15 Revisión 16	División Administración
	Elabora Coordinador de Calidad	Revisa Representante de la Dirección	Aprueba Dirección General	Paginación Página 10 de 12

12. Decisión del Comité

12.1 El Comité considera y decide tomando en cuenta el contenido de los documentos, la información de la audiencia y por experiencia propia.

12.2 El Comité debe decidir por mayoría de votos.

12.3 Los miembros y miembros suplentes, así como el Secretario y el Secretario sustituto, están obligados a guardar el secreto.

13. Decisión del Comité

13.1 El comité juzgará dentro de las 2 semanas después de la audiencia.

13.2 El juicio será por escrito y firmado por el Presidente y el Secretario.

13.3 El juicio contendrá en cada caso:

- los nombres de los miembros del Comité;
- los nombres y dirección de ambas partes;
- un breve resumen del progreso del procedimiento;
- un resumen de la queja, la apelación y la defensa;
- las consideraciones del Comité;
- el juicio;
- la decisión con respecto al pago de acuerdo al artículo 17;
- lugar y fecha del juicio.

14. Medidas de disciplina

14.1 El Comité puede tomar una o más de las siguientes medidas de disciplina:

- a. una advertencia;
- b. una reprimenda;
- c. una multa por un importe máximo de 10,000 euros;
- d. una orden para rectificar las acciones irregulares que no se ajustan al beneficio de la Foundation y sus organismos de certificación asociados;
- e. una suspensión de uno de los organismos de certificación asociados por un máximo de 6 meses;
- f. además: la prohibición durante la suspensión de mencionar la relación con la Foundation como organismos de certificación;
- g. una propuesta para la terminación de la membresía;
- h. poner a disposición del público una de las medidas mencionadas manteniendo el anonimato de quien se ve afectado por la medida, todo ello de acuerdo con la decisión del Comité.

14.2 Cuando se toma una de las medidas disciplinarias el Comité puede decidir aplicar un cargo al sujeto de la medida con los costos del mismo.

14.3 Las medidas disciplinarias y costos del juicio pueden, cuando sea necesario, ser ejecutadas por el Comité Directivo de la Foundation.

15. Anuncio de la decisión

15.1 Dentro de las 2 semanas posteriores al juicio de la Secretaría se enviará una copia del juicio a ambas partes y, si procede, a su asesor autorizado.

15.2 El juicio será enviado al Comité Directivo de la Foundation.

16. Fuerza vinculante del fallo

El juicio del Comité es vinculantes para todas las partes a partir de la fecha en que la sentencia es realizada y firmada.

17. Costos

17.1 Los costos del procedimiento incluyen los costos vinculados a la queja, incluyendo los honorarios de asistencia, gastos de viaje de los miembros del Comité y la Secretaría y otros gastos administrativos. La Foundation determinará las reglas para los honorarios de asistencia, gastos de viaje de los miembros del Comité y la Secretaría y otros gastos administrativos.

17.2 En la determinación de los costos del procedimiento por el Comité también los costos por expertos y testigos son tomados en cuenta, así como los gastos del promovente por interponer la apelación.


17.3 A su juicio, el Comité decidirá con equidad, cuál de las partes será imputada de los costos del procedimiento.

18. Depósito de seguridad

18.1 El comité está autorizado a decidir si el promovente o el demandado tienen que pagar una fianza en la cuenta bancaria de la Foundation para asegurarse de que todos los gastos están cubiertos.

18.2 La suma de esta fianza será en proporción razonable a los costos esperados. La fianza debe ser tomada en cuenta para el juicio.

18.3 Con respecto a la fianza del promovente el Comité está autorizado a posponer el tratamiento posterior de la denuncia hasta que se pagué el depósito. Cuando después de un segundo recordatorio por escrito el promovente no

 México	“PROCESO DE QUEJAS, APELACIONES, DISPUTAS, FELICITACIONES Y SUGERENCIAS”		No. de Control ISOP 15 Revisión 16	División Administración
	Elabora Coordinador de Calidad	Revisa Representante de la Dirección	Aprueba Dirección General	Paginación Página 11 de 12

haya pagado la garantía en un plazo de 14 días, la queja se considerará cancelada.

18.4 Cuando no exista un acuerdo entre la Foundation y el promovente, el promovente debe firmar una declaración expresando que se somete a las estipulaciones del reglamento.

19. Asuntos no cubiertos

En todos los asuntos relevantes que este Reglamento no prevé, el Comité tiene el poder de decidir.

20. Exclusión de responsabilidad


Los miembros del Comité y la Secretaría no podrán ser considerados responsables de ningún acto o negligencia resultante de o en relación con el reglamento y sus procedimientos.

21. Cambio de regulación

El organismo de certificación asociado puede modificar el reglamento a petición del Comité Directivo de la Foundation después de que el Comité Directivo haya consultado al Comité. Los cambios en el reglamento no afectan los procedimientos de apelación pendientes.

ANEXO 2

(SIGUIENTE PÁGINA)

	"PROCESO DE QUEJAS, APELACIONES, DISPUTAS, FELICITACIONES Y SUGERENCIAS"		No. de Control ISOP 15 Revisión 16	División Administración
	Elabora Coordinador de Calidad	Revisa Representante de la Dirección	Aprueba Dirección General	Paginación Página 12 de 12



Appendix A – Format for Complaint Registration

**COMPLAINTS FORM
 FOUNDATION FOR FOOD SAFETY CERTIFICATION (Foundation)**

The undersigned, being a representative of the organization mentioned hereafter, wants to report a complaint as stated herein:

Name Organization:

Name Functionary:

Street Address:

Place:

Postal code :

Country:

Telephone:

Website:

E-mail:

The undersigned declares that the Organization has a valid contract with the Foundation.

Nature of the complaint

Please specify exactly which aspects of the activities of the Foundation or the FSSC 22000 certification scheme is at issue:

Additional remarks

Signature:

Date:

.....

.....