

## QUEJAS Y APELACIONES

Fecha emisión: 19-11-15  
Revisión: 3  
Fecha revisión: 02-05-16  
Hoja 1 de 4

Clave:  
**P-010**

Aprobado por:  
**Lic. Eduardo Noriega Fernández**

### 1. CAMPO DE APLICACIÓN

Establecer el procedimiento de **GLOBAL CERTIFICATION BUREAU, S. A.** para tratar de una manera sistemática todos los recursos interpuestos contra sus decisiones.

Es de aplicación a todos los recursos presentados sobre las decisiones tomadas en la certificación de sistemas de gestión.

### 2. REFERENCIAS

- ISO/IEC 17021
- ISO/TS 22003
- Ley Federal Sobre Metrología y Normalización

### 3. DEFINICIONES

**Queja:** Recurso interpuesto por el cliente a lo largo del proceso de certificación.

**Apelación:** Recurso interpuesto por el cliente por una decisión tomada por **GLOBAL CERTIFICATION BUREAU**, sobre el proceso de certificación.

**Recurrente:** persona que interpone un recurso ante **GLOBAL CERTIFICATION BUREAU, S. A.**, por una decisión tomada sobre el estatus de su Certificado.

**Comisión de Quejas y Apelaciones:** Personal de **GLOBAL CERTIFICATION BUREAU** encargado de revisar los recursos interpuestos por el recurrente. Esta estará conformada por el Director General o de Certificación y dos auditores.

**Parte Interesada:** persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectadas por una decisión o actividad, como por ejemplo: Clientes, propietarios, personas de una organización, proveedores, banca, legisladores, sindicatos, socios o la sociedad que pueden incluir competidores o grupos de presión, clientes finales, etc.

### 4. QUEJAS

#### 4.1 QUEJAS SOBRE EL SERVICIO DE GLOBAL CERTIFICATION BUREAU

Alguno de nuestros clientes podrá interponer alguna queja o sugerencia, esto lo podrá hacer por correo electrónico u hoja membretada de la empresa. En esta notificación se deberá indicar el motivo de la queja o de la sugerencia, el Director de certificación acusará la recepción de la queja o sugerencia al cliente indicándole que esta será atendida y que se le notificará la respuesta, la cual a partir de la fecha de recepción no podrá ser de más de 10 días hábiles.

El Director de Certificación conformará una comisión de quejas y apelaciones para el análisis de la queja, en la comisión se cuidará que no esté integrada por personal involucrado en la queja, para no afectar el proceso de imparcialidad al momento de analizar la queja.

## QUEJAS Y APELACIONES

Fecha emisión: 19-11-15  
Revisión: 3  
Fecha revisión: 02-05-16  
Hoja 2 de 4

Clave:  
**P-010**

Aprobado por:  
**Lic. Eduardo Noriega Fernández**

a comisión analizará la queja, en caso de que proceda se tomarán las acciones correctivas, de acuerdo a lo indicado en el **P-014 ACCIONES CORRECTIVAS**, en caso de no proceder se le notificará mediante un escrito al cliente.

Una vez que se ha determina que la queja procede, y que se tomen las acciones correctivas, en el plazo indicado anteriormente se le notifica al cliente las acciones que se tomarán y conforme se vayan cumpliendo se le notificará de su avance.

Toda queja es presentada al Comité de Certificación en la reunión inmediata a la fecha en la que se presentó y atendió la queja, para que ellos evalúen que el proceso de atención de la queja se realizó con imparcialidad, la evidencia de esto se refleja en el orden del día y en la minuta de la reunión del comité.

### **4.2 QUEJAS INTERPUESTAS POR UNA PARTES INTERESADAS, CON EXCEPCION QUE SEA UN CLIENTE CERTIFICADO POR GCB, EN ESTE CASO APLICA EL PUNTO ANTERIOR (Este punto solo es de aplicación si la queja va relacionada a alguno de los productos, procesos o servicios relacionados en el alcance CERTIFICADO POR GCB)**

En caso de que sea una queja interpuesta por alguna parte interesada (solicitante), en contra del servicio o producto ofrecido por una empresa que ha sido certificada por **GLOBAL CERTIFICATION BUREAU, S. A.**, El Director de Certificación, notificará a la empresa certificada por GCB que se tiene una queja sobre uno de sus productos o servicios dentro del alcance certificado, para que de una breve explicación de la causa que origino la queja y así GCB pueda presentar la queja a la comisión de quejas y apelaciones de **GLOBAL CERTIFICATION BUREAU** para su análisis y toma de decisión, pudiendo determinar que la empresa certificada por GCB requiera de una auditoría extraordinaria, reducción del tiempo para realizar el seguimiento, o simplemente aportación de evidencias o acciones correctivas, el resultado de la decisión tomado por la comisión quedará reflejado en el acta F-013 y este resultado será comunicado a la parte interesada solicitante así como a la empresa certificada por GCB, en ambos casos en un plazo no mayor a 10 días hábiles. En caso de que la decisión de la comisión haya sido solicitar evidencia o acciones correctivas a la empresa certificada por GCB, esta deberá de enviarlas en un plazo no mayor a 45 días naturales, para que sean revisadas por la comisión si esta determina que las acciones son satisfactorias notifica tanto a la parte interesada solicitante como a la empresa certificada por GCB objeto de la queja, en caso de que la parte interesada solicitante no este conforme con los acuerdo llegados por la comisión, puede solicitar que se analice nuevamente su queja, en este caso la queja deberá de ser analizada por el comité de certificación en la siguiente reunión o dependiendo del caso solicitar una reunión extraordinaria para su análisis.

Los integrantes del comité de certificación deberán de notificar al Director de Certificación de **GLOBAL CERTIFICATION BUREAU** si en la empresa donde se presenta la queja se encuentra algún familiar, amigo, o existe una amenaza que afecte la imparcialidad de la decisión, para que ese integrante no participen en dicha reunión.

El comité puede ratificar la decisión de la comisión o en su defecto cambiarla, la decisión será notificada en un plazo que no exceda los 10 días hábiles posteriores a que la parte interesada solicitara que se analizará nuevamente su queja; contra la decisión del comité ya no hay otro recurso.

De igual manera la decisión del Comité de Certificación deberá de ser notificada al cliente de GCB objeto de la queja, y éste deberá de actuar en función de dicha decisión, ej: tomar acciones, mandar evidencia aceptar la auditoria extraordinaria.

El Director de Certificación deberá de tener cuidado que al momento de conformar la comisión ninguno de los integrantes tenga algún vinculo de familiaridad, ya que en caso contrario no podrá participar.

## QUEJAS Y APELACIONES

Fecha emisión: 19-11-15

Revisión: 3

Fecha revisión: 02-05-16

Hoja 3 de 4

Clave:

**P-010**

Aprobado por:

**Lic. Eduardo Noriega Fernández**

### 4.3 APELACIONES

Una apelación aplica para cuando un cliente de **GLOBAL CERTIFICATION BUREAU** no está de acuerdo con la decisión emitida por el revisor del expediente en alguna etapa del proceso, para esto el cliente cuenta con 15 días hábiles contados a partir de la fecha de notificación de la decisión tomada para interponer una apelación a la decisión emitida, la cual la puede enviar vía correo electrónico o carta en hoja membretada de la empresa. El Director de certificación tiene la obligación de notificarle la recepción de su apelación, indicándole el proceso a seguir y la fecha de respuesta.

El Director de Certificación conformará la Comisión de quejas y apelaciones para que la apelación sea analizada.

El Director de Certificación verificará las apelaciones previas recibidas, para ver si hay alguna parecida, en caso de que así sea, será proporcionado el expediente de dicha apelación a la Comisión, como ayuda en el análisis de la apelación en curso.

Los pasos que seguirán las apelaciones, en el caso de que el recurrente no esté conforme con la decisión tomada, son los siguientes:

- a) Reevaluación por la comisión, en primera instancia.
- b) Evaluación por parte del comité de certificación en segunda y última instancia.

Una vez integrada la comisión, para que se revise nuevamente el expediente del cliente objeto de la apelación, el recurrente podrá enviar nuevas evidencias, las cuales serán revisadas por la comisión, ésta podrá ratificar la decisión tomada por el Revisor del Expediente o cambiarla, esto se reflejará en el acta F-013.

La notificación al cliente se realizará a más tardar 10 hábiles posteriores a la recepción de la apelación, si el cliente no estuviera nuevamente de acuerdo con la decisión tomada por la comisión, puede apelar nuevamente la decisión de la comisión, para esto cuenta con 10 días hábiles posteriores a la notificación de la comisión acerca de su primer recurso de apelación. El Director de Certificación acusará su recepción y le explicará el proceso a seguir y que contra la decisión emitida por el comité de certificación es inapelable.

El Director de Certificación verificará las apelaciones previas recibidas, para ver si hay alguna parecida, en caso de que así sea, será proporcionado el expediente de dicha apelación al Comité de Certificación, como ayuda en el análisis de la apelación en curso.

El Director de Certificación solicitará a algunos integrantes del comité de certificación evalúe la apelación, el recurrente podrá enviar nuevamente evidencia, la cual será analizada junto con toda la información relacionada a la apelación por parte del comité de certificación, en caso de requerir mayor información la podrán solicitar al recurrente, para tener todo el soporte necesario para emitir su decisión, la decisión emitida por el comité de certificación puede ser igual o distinta a la emitida por la comisión, la evidencia de la decisión queda registrada en el acta F-013.

Para este caso se debe de tomar en cuenta que los integrantes del comité de certificación que participen en la evaluación de la apelación no laboren en dicha empresa, no tengan ningún tipo de vínculo con ésta, en caso afirmativo, ese integrante no podrá participar en la evaluación de la apelación, explicándole que esa situación pondría en riesgo la imparcialidad de la decisión.

La respuesta de la decisión tomada por el comité de certificación será enviada en un plazo no mayor a 10 días hábiles contados a partir de la fecha de recepción del recurso.

**QUEJAS Y APELACIONES**

Fecha emisión: 19-11-15  
Revisión: 3  
Fecha revisión: 02-05-16  
Hoja 4 de 4

Clave:  
**P-010**

Aprobado por:  
**Lic. Eduardo Noriega Fernández**

**BITACORA DE CAMBIOS**

REV.	PUNTO	MOTIVO DEL CAMBIO
1	Varios	Hallazgo derivado de la revision documental de la ema.
2	4.2	Se clarifica la redaccion y se integra la figura de parte interesada.
3	Definiciones y 4.2	Se incorpora la definiciòn d eparte interesada y se aclara la redacciòn en 4.2