

<b>ATENCIÓN A APELACIONES Y QUEJAS</b>	Código: P-AR
Revisión: 5	Fecha de revisión: 2023-08-24

# Procedimiento para Atención a Apelaciones y Quejas

## Código: P-AR

Control de cambios

Emisión/Revisión	Fecha	Descripción
0	2015-07-01	Emisión del documento
1	2016-06-27	Evaluación ema
2	2017-02-09	Revisión por la dirección
3	2020-01-05	Revisión
4	2022-01-05	Se eliminó referencia de Ley Federal de Metrología. Aclaración de investigación, seguimiento y registro de las correcciones y AC
5	2023-08-24	Adecuación al Procedimiento conforme a 9.7 de la norma 17021 vigente. Cambio de título. Se conserva Código.

**JM ALLIANCE**  
**INTERNATIONAL**  
**CERTIFICATION**

Elabora JMEB	Aprueba ALG
-----------------	----------------

**Propósito:**

Establecer las actividades para atender las Apelaciones y quejas de los clientes y sus representantes o cualquier parte interesada relevante por las organizaciones auditadas.

**Alcance:**

El alcance es el sistema de gestión del DC.

**Responsabilidad y autoridad:**

Es responsabilidad del Gerente de Operaciones y/o Administración, recibir, atender y dar seguimiento a las apelaciones y quejas y recibidas por los clientes, entidad de acreditación, organizaciones gubernamentales y público en general.

**Descripción de actividades:**

Definiciones:

- Queja: Expresión de insatisfacción, diferente a la apelación, presentada por una persona u organización a un organismo de evaluación de la conformidad, relacionada con las actividades de dicho organismo, para la que se espera una respuesta. Definición conforme NMX-EC-17000-IMNC-vigente (ISO-IEC 17000-vigente). Se considera también como queja aquella reclamación presentada a un cliente certificado por JM Alliance.
- Apelación: Solicitud del proveedor del objeto de la conformidad al organismo de evaluación de la conformidad, de considerar la decisión que tomó en relación a dicho objeto. Definición conforme NMX-EC-17000-IMNC-vigente (ISO-IEC 17000-vigente).

**PROCESO APELACIONES:**

El DC, a través de cualquier medio recibe notificación de apelación por parte del cliente o su representante, el cual se puede originar en base a los resultados documentados en el informe de auditoría. En caso de haber apelación sin haber entregado el informe, el primer contacto en recibir dicha notificación le informa al cliente que debe esperar a recibir el informe. Se le informa al cliente que en la pág de JM ALLIANCE [www.jmalliance.com](http://www.jmalliance.com) se encuentra el Proceso para el tratamiento de una apelación, así como los medios de contacto con los que cuenta para dicho efecto. El plazo para enviar una notificación no debe pasar de 5 días hábiles posterior a la entrega del informe.

Es válido que el representante de la organización emita o comunique una apelación durante, al final o después de la auditoría, aun cuando no se haya recibido oficialmente el informe, sin embargo, quien reciba la notificación de apelación le hace saber sobre el cumplimiento del presente documento. Se permite que el Procedimiento sea compartido al representante del cliente por cualquier medio y en cualquier momento que así se requiera.

**Inicio:**

Formalmente el Procedimiento inicia al momento de recibir una Apelación por cualquier medio escrito, dirigido a quien corresponda y a través del correo [contacto@jmalliance.com](mailto:contacto@jmalliance.com); o cualquier otra persona integrante del DC. Quien haya recibido dicha Apelación procede conforme a este Procedimiento. Es responsabilidad de la Gerencia de Operaciones y/o Administración asegurarse de que no se involucre(n) la(s) persona(s) que haya(n) participado en la Certificación, Recertificación y/o auditorías realizadas según aplique.

El presente Procedimiento es publicado en la pág web del Organismo de Certificación para que de manera pública cualquier cliente tenga la posibilidad de manifestar una posible apelación a los resultados de una auditoría.

### Evaluación y seguimiento:

El Gerente de Operaciones y/o Administración designan en conjunto a la o las personas que vayan a dar tratamiento a dicha Apelación.

Enterada y designada la persona o personas, se documenta apelación en el formato de AC y se establecen las Acciones de acuerdo a lo relevante del caso, esto sin aun determinar o no su aceptación y procedencia.

Se notifica al representante del cliente por escrito y por cualquier medio de haber recibido la Apelación y le indica que conforme a este procedimiento se dará una respuesta al respecto. Lo anterior puede implicar la validación de la apelación, o bien responder como no aceptada. En ambos casos se responde mediante documento de JM ALLIANCE dirigido al correo y a la persona que envió el documento, siendo este el representante de la dirección del cliente o bien el principal contacto del mismo.

El DC cuenta con 5 días hábiles para iniciar el proceso y solicita al cliente, reúne y verifica toda la información proporcionada para llevar a cabo su investigación y determinar si se acepta o se rechaza dicha apelación.

Una vez concluida la investigación y habiendo determinada los resultados, se cuentan con 10 días hábiles para notificar al cliente dicha resolución, que en caso de ser positiva y en caso de proceder se hará un cambio al Informe de Auditoría pudiendo reclasificar dicho hallazgo. El resultado de dicha reclasificación puede derivar en una recomendación a la Certificación, o Recertificación de no encontrarse no conformidades, según aplique el objetivo de la auditoría, lo cual quedará asentado en el mismo informe (corregido).

Para tal efecto la o las personas asignadas al tratamiento, conforme al método de Acciones Correctivas se deciden y aprueban las acciones a sugerir al auditor o personal que haya recibido la apelación. Dichas Acciones Correctivas establecen actividades, responsables y fechas de cumplimiento. Este Registro se toma como elemento de entrada para la auditoría interna e integrantes del Comité de Imparcialidad, asegurando que en su evaluación y/o revisión no haya conflicto de interés, esto con el fin de asegurar que las acciones hayan sido las apropiadas.

Es suficiente con informarle por escrito al apelante el avance, la resolución de la apelación y sus acciones, así como su resultado final, sin necesidad de enviarle de manera específica el plan de Acciones Correctivas implementado. En dicho escrito se le hace saber que se da por finalizado dicho Proceso.

En caso de no validarse la Apelación se envía al representante del cliente la resolución, argumentando dicha respuesta para lo cual solicitará una conversación mediante cualquier medio para informar del motivo y sustento normativo aplicable. Dicha experiencia se considerarse como mejora se documenta en el SG de JM ALLIANCE para prevenir situaciones similares.

### QUEJAS

Proceso de atención de Quejas.

- El afectado puede ingresar por el medio que elija su queja, se pone a disposición una liga en la página electrónica de JM Alliance, el personal debe reportar cualquier suceso que pueda representar una insatisfacción, el Gerente de Operaciones y/Administración debe registrar en el formato código F-AR y enviar acuse de recibo, si cuenta con datos de la persona que realiza la reclamación.

- Si la queja está relacionada con los servicios de Certificación, para evaluar la procedencia de la reclamación el Gerente de Operaciones y/Administración se pone en contacto por cualquier medio con la persona que ingresó la queja para contar con información para atender de manera objetiva la reclamación.
- Se puede recibir Queja de una parte interesada al cliente certificado, para lo cual el Gerente de Operaciones y/Administración notifica por escrito al representante del cliente y le hace saber que se dará inicio al Proceso de Quejas conforme a este procedimiento.
- En caso de que proceda, y conforme a lo establecido en este Procedimiento, (siempre y cuando no haya participado en las actividades de auditoría del cliente a certificar), prepara, revisa y aprueba la respuesta a informar a la persona que ingresó la reclamación, investigando la misma, registrando su avance, seguimiento de las correcciones y acciones correctivas implementadas hasta su cierre efectivo, conservando siempre la confidencialidad de la información, tanto del promovente, del cliente y de JM Alliance.
- En un plazo no mayor a diez días hábiles a partir de la fecha registrada en el formato de reclamaciones, el Gerente de Operaciones y/o Administración envía al promovente de la queja la decisión formulada.
- En su caso, toma decisión de no procedencia, y registra el motivo en el formato de reclamaciones F-AR
- Cualquier resolución relacionada con una queja de un cliente certificado JM ALLIANCE junto con el cliente determinan la necesidad y el alcance de hacer o no público o del conocimiento de otras partes interesadas dicha resolución.
- El resultado de toda queja dependiendo de su alcance puede dar lugar a implementar Acciones Correctivas.
- En caso de que el afectado no esté conforme con la respuesta emitida, en el escrito se le informa el derecho que tiene de manifestar su inconformidad por escrito al organismo de Acreditación, o Dirección General de Normas, acompañada de los documentos en que se apoye.
- En caso de que la EMA/DGN remita al DC una copia del escrito ingresado por el reclamante, el Gerente involucrado prepara y envía a la Dependencia en el plazo de cinco días hábiles el informe en donde justifique su actuación.

El DC está en la mejor disposición de atender siempre los requerimientos de la Dependencia, se someterá y acatará el resultado que la Dependencia emita como respuesta al informe antes citado.

**Registros:**  
F-AR Quejas

**Anexos:**  
No aplica