

1. PROPÓSITO Y ALCANCE

Propósito

Establecer un proceso documentado para la recepción, evaluar y resolver las apelaciones y quejas.

Alcance

Aplica a todas las apelaciones y quejas presentadas por las partes interesadas en relación con las decisiones y actividades realizadas por el organismo de verificación.

2. DEFINICIONES

2.1 Apelación: Solicitud realizada por una parte interesada para reconsiderar cualquier decisión tomada por el organismo de verificación.

2.2 Queja: Expresión de insatisfacción de una parte interesada sobre las actividades, el servicio o el personal del organismo de verificación, que requiere una respuesta.

3. RESPONSABILIDADES

3.1 Director: Persona encargado de asignar la revisión y toma de acciones sobre las apelaciones y quejas.

3.2 Líder Operativo: Persona designado para la gestión de apelaciones y quejas, asegurando la imparcialidad y cumplimiento de los procedimientos establecidos.

4. PROCEDIMIENTOS

4.1 APELACIONES

4.1.1 El Cliente informa a SIGASH la apelación del reporte de verificación enviada por medio electrónico.

El Director informa al Líder Operativo la decisión del Cliente, y este deberá de seguir lo establecido en el FO-SIG-123 Manejo de Apelaciones y Quejas.

4.1.2 El Líder Operativo debe completar el formato FO-SIG-123 Manejo de Apelaciones y Quejas, donde se establece una descripción del proceso para recibir, investigar, fundamentar la apelación y decidir las acciones que han de tomarse en respuesta.

SIGASH realizará el seguimiento y el registro de la apelación, incluyendo las acciones para resolverla.

4.1.3 El Líder Operativo debe de tener una reunión con el Cliente que envió la apelación y solicitar toda la información necesaria para determinar si la apelación está fundamentada, y confirmar la recepción de la apelación.

4.1.4 El Líder Operativo, junto con su equipo, confirma la recepción, revisa la información proporcionada por el Cliente y decide si procede la apelación. En caso de proceder, se deberá implementar una acción correctiva siguiendo el procedimiento PC-SIG-04 Acciones Correctivas.

Posteriormente, se le informa al Cliente el resultado de esta acción.

4.1.5 El Líder Operativo deberá ponerse a disposición de cualquier parte interesada el proceso para tratar las apelaciones.

4.1.6 SIGASH deberá responsabilizarse de todas las decisiones durante el proceso de tratamiento de las apelaciones.

4.1.7 En caso de que aplique, la investigación y la decisión sobre las apelaciones, no deberá resultar en ninguna acción discriminatoria.

4.1.8 El Director deberá de asignar a una persona no involucrada en la decisión sobre la apelación en cuestión y esta deberá revisarla y aprobarla.

4.2 QUEJAS

4.2.1 El Cliente informa a SIGASH de la queja del proceso de verificación enviada por medio electrónico.

El Director informa al Líder Operativo la decisión del Cliente, y este deberá de seguir con lo establecido en el FO-SIG-123 Manejo de Apelaciones y Quejas.

4.2.2 El Líder Operativo debe completar el formato FO-SIG-123 Manejo de Apelaciones y Quejas, donde se establece una descripción del proceso para recibir, fundamentar e investigar la queja, y decidir las acciones que han de tomarse en respuesta.

SIGASH realizará el seguimiento y el registro de la queja incluyendo las acciones para resolverla.

4.2.3. El Líder Operativo debe de tener una reunión con el Cliente que envió la queja y solicitar toda la información necesaria para determinar si la queja está fundamentada, y confirmar la recepción de ella.

4.2.4 El Líder Operativo, junto con su equipo, confirma la recepción, revisa la información proporcionada por el Cliente y decide si procede la queja. En caso de proceder, se deberá implementar una acción correctiva siguiendo el procedimiento PC-SIG-04 Acciones Correctivas.

Posteriormente, se le informa al Cliente el resultado de esta acción.

4.2.5 El Líder Operativo deberá ponerse a disposición de cualquier parte interesada para verificar la descripción del proceso para tratar las quejas.

4.2.6 SIGASH deberá responsabilizarse de todas las decisiones durante el proceso de tratamiento de quejas.

4.2.7 En caso de que aplique, la investigación y la decisión sobre las quejas, no deberá resultar en ninguna acción discriminatoria.

4.2.8 El Director deberá de asignar a una persona no involucrada en la queja para la revisión y aprobación de la resolución de la queja. Cuando los recursos

no permitan hacer esto, cualquier enfoque alternativo no debe comprometer la imparcialidad.

5. REFERENCIAS CON LA NORMA

5.1 Norma ISO/IEC 17029:2019

9.9 Tratamiento de Apelaciones

9.10 Tratamiento de Quejas

5.2 Norma ISO 14065:2020

9.9 Tratamiento de Apelaciones

9.10 Tratamiento de Quejas

6. REFERENCIAS

6.1 Procedimientos relaciones

6.1.1 PC-SIG-04 Acciones Correctivas.

6.2.- Documentos de referencia

NA

7. REGISTROS

7.1 FO-SIG-22 Acciones Correctivas

7.2 FO-SIG-123-00 Manejo de Apelaciones y Quejas

8. HISTORIAL DE CAMBIOS

NIVEL DE REVISIÓN	FECHA REVISIÓN	ELABORÓ/ MODIFICÓ	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS	REVISÓ	AUTORIZÓ
00	Enero 2025	Melisa Balcázar Coordinador de Ejecución	Creación del documento	Teresa Torres Coordinador del SIG	Fidencio Fernández Director