

Objetivo

Establecer los criterios de actuación para dar atención y respuesta a las quejas y apelaciones presentadas, considerando que la presentación, la investigación y la decisión relativa a las quejas y apelaciones, no deben dar lugar a acciones discriminatorias contra quien presenta la queja o la apelación.

Alcance

Quejas y apelaciones reportadas en las diferentes áreas de evaluación de la conformidad. Para el caso de Verificación, el apartado de apelaciones aplica exclusivamente para servicios proporcionados bajo autoridad legal delegada.

Responsable

Director General
Responsables de área
Consejo Consultivo
Entidad externa
Asistente de la Dirección

Definiciones

Entidad Externa: Persona u Organismo que no esté involucrado en el proceso objeto de análisis con la competencia para la ejecución del mismo.

Queja: expresión de insatisfacción, relacionada con las actividades de dicho organismo.

Apelación: Solicitud de unafectado para reconsiderar la decisión sobre la certificación tomada por Factual Services, S.C., como resultado del servicio de evaluación de la conformidad contratado.

Afectado: Persona, empresa o entidad gubernamental que demuestre su insatisfacción mediante una queja o apelación.

Referencias

FORMATO	APLICACIÓN
FS-8R01	Registro de quejas
FS-6R05	Reporte de no conformidad y solicitud de acción correctiva/preventivas

 <p>FACTUAL SERVICES S.C. CERTIFICACIÓN Y VERIFICACIÓN</p>	<p>Factual Services S.C.</p> <p>Recurso de quejas y apelaciones FS-8P01</p>	<p>Revisión: 22 Página: 2 de 6 23 de enero de 2018</p>
--	---	--

Procedimiento

Responsable	Actividad
Asistente de la Dirección	<p>1. Presentación y recepción de queja</p> <p>El afectado puede presentar queja verbal o por escrito sobre las actividades de Factual o sobre el juicio técnico otorgado que no representa una realidad, desde su punto de vista, con la evidencia presentada por la empresa.</p> <p>Se le notifica de manera electrónica o física al afectado que la queja fue recibida y turnada al área correspondiente.</p>
Asistente de la Dirección	<p>2. Solicitud de información preliminar de la empresa</p> <p>Recibe queja verbal o escrito de queja por parte del afectado y proceden a registrar ésta en el <i>FS-8R01 Registro de quejas</i> y se genera en automático un <i>FS-6R05 reporte de no conformidad y solicitud de acción correctiva/preventivas</i></p> <p>Una vez que ha sido registrado lo turna al responsable del área correspondiente</p> <p>De ser posible se solicita al afectado que proporcione la mayor información posible para conocer la naturaleza del problema.</p>
Responsable de Área	<p>3. Análisis de queja</p> <p>Los responsables de área analizan la queja y determinan si procede de acuerdo a las actividades realizadas y/o con la evidencia que fundamente la dictaminación.</p> <p>Nota: Si la queja no puede ser atendida por el responsable de cada área por estar involucrado en la queja, con lo que se perdería la imparcialidad, ésta es atendida por otro responsable o persona designada por la Dirección General.</p> <p>En caso de que la queja no proceda se justifica y se documenta toda la información necesaria en el <i>FS-6R05 Reporte de no conformidad y solicitud de acción correctiva/preventivas</i></p> <p>En caso de que la queja proceda se determina las acciones correctivas necesarias conforme a la información del expediente del afectado aclarando profundamente aquellos puntos donde el afectado presente mayor inseguridad o insatisfacción, además de documentar esto en el <i>FS-6R05 Reporte de no conformidad y solicitud de acción</i></p>

 <p>FACTUAL SERVICES S.C. CERTIFICACIÓN Y VERIFICACIÓN</p>	<p>Factual Services S.C.</p> <p>Recurso de quejas y apelaciones FS-8P01</p>	<p>Revisión: 22 Página: 3 de 6 23 de enero de 2018</p>
--	---	--

	<p><u>correctiva/preventivas</u></p> <p>El reporte <u>FS-6R05 Reporte de no conformidad y solicitud de acción correctiva/preventivas</u> debe ser validado por el Director General.</p>
<p>Responsable de área</p>	<p>4. Notifica resolución.</p> <p>Se envía la resolución en un plazo no mayor a 10 días hábiles por cualquier medio escrito al afectado sobre la inconformidad, con copia a las dependencias competentes si la queja involucra problemas con la dictaminación tomada.</p>
<p>Asistente de la dirección</p>	<p>5. Resolución y seguimiento</p> <p>La resolución de la queja es revisada por el afectado y determina y comunica si es satisfactoria. Si es satisfactoria el procedimiento termina aquí.</p> <p>Si la resolución no es satisfactoria, el afectado presenta por cualquier medio un escrito o solicitud de apelación. Se pasa al punto 6.</p>
<p>Director General / Asistente de dirección</p>	<p>6. Recepción formal de Apelación.</p> <p>No siendo satisfactoria la resolución proporcionada por Factual Services, S.C., el afectado presenta por cualquier medio Escrito o solicitud de Apelación.</p> <p>Para cualquier tipo de Apelación se solicitará al afectado su solicitud por escrito de la misma.</p> <p>Una vez recibida el director general solicita a la asistente de dirección envíe acuse de recibido al afectado.</p>
	<p>6.1. Apelación de Certificación (Producto) y Certificación de Sistemas de Gestión</p> <p>Director General recibe escrito de apelación y envía junto con el expediente al Consejo Consultivo para que se analice el caso del afectado y los términos del Escrito de Apelación.</p> <p>El Consejo Consultivo recibe el escrito, el cual debe ser atendido y resuelto en los términos y tiempos establecidos en la Ley Federal sobre Metrología y Normalización.</p> <p>El Consejo Consultivo, analiza el caso asegurándose de que no exista conflicto de intereses. Una vez que ha sido analizada la información y argumentos necesarios, tomará la</p>

 <p>FACTUAL SERVICES S.C. CERTIFICACIÓN Y VERIFICACIÓN</p>	<p>Factual Services S.C.</p> <p>Recurso de quejas y apelaciones FS-8P01</p>	<p>Revisión: 22 Página: 4 de 6 23 de enero de 2018</p>
--	---	--

	<p>decisión por consenso o en su defecto por mayoría de votos la resolución al respecto.</p> <p>Independientemente del sentido de la resolución deberá notificarse a las partes involucradas de acuerdo con lo establecido en un plazo no mayor a <u>5 días hábiles</u></p> <p>Nota: (Solo para Certificación Sistemas.) Se deberá notificar por escrito simple el acuse de recibo de la apelación al apelante e informar por lo menos cada mes sobre el avance y resultado del mismo.</p>
	<p style="text-align: center;">6.2. Apelación de Verificación</p> <p>El Director General revisa el caso del afectado y los términos del Escrito de Apelación. El escrito de apelación recibido debe ser atendido y resuelto en los términos y tiempos establecidos en la Ley Federal sobre Metrología y Normalización.</p> <p>Una vez recibida la apelación documentada se reúne con el personal involucrado en la evaluación para revisar la evidencia y todos los elementos involucrados relacionados y validar en la conclusión presentada con antelación al cliente, reconocer una desviación en la evaluación al cliente y por ende la procedencia de la apelación o requerir de un ente tercero re evalué para tener una posición externa y fortalecer la conclusiones.</p> <p>El análisis y la conclusión en esta etapa es responsabilidad de la Dirección General y podrá apoyarse de otras personas o entes independientes a los involucrados y así lo decide.</p> <p>Emite una respuesta formal y documentada al cliente de las conclusiones en esta etapa.</p> <p style="background-color: #cccccc;">Independientemente del sentido de la resolución deberá notificarse a las partes involucradas por lo menos una vez al mes o antes si hay una resolución sobre el avance y resultado del mismo, solicitando acuse de recibido.</p> <p>Nota: Para el caso de Verificación, este punto aplica a servicios proporcionados bajo autoridad legal delegada.</p>
<p>Director General / Consejo Consultivo</p>	<p>7. Determina la intervención de una entidad externa calificada para realizar otra auditoria o verificación</p> <p>Si es necesario, el Consejo Consultivo (producto y</p>

 <p>FACTUAL SERVICES S.C. CERTIFICACIÓN Y VERIFICACIÓN</p>	<p>Factual Services S.C.</p> <p>Recurso de quejas y apelaciones</p> <p>FS-8P01</p>	<p>Revisión: 22 Página: 5 de 6 23 de enero de 2018</p>
--	--	--

	<p>certificación sistemas de gestión) y la Dirección General (para verificación) seleccionan una entidad externa calificada y le envía el escrito formal de Apelación e informa al afectado sobre esté.</p> <p>La entidad externa solicita expedientes sobre el juicio otorgado, analiza documentación y coordina la ejecución de los trabajos requeridos con el afectado.</p> <p>La entidad seleccionada deberá apegarse a los procedimientos de Factual Services S.C., o a los de la empresa que represente si está acreditada ante EMA para estas funciones.</p>
<p>Director General / Consejo Consultivo</p>	<p>8. Determina Resultados</p> <p>Sí la resolución de Factual Services S.C. está fundamentada y coincide con la de la entidad externa (si fue requerida), genera y envía un Informe confirmando el dictamen a: Consejo Consultivo (solo para sistemas y producto) ó Director General (solo para verificación) y al Afectado</p> <p>Si se determina que existió error en la determinación previamente generada Factual Services S. C. Documenta y envía un Informe enfatizando las debilidades en la evaluación de la empresa y la evidencia de parte de la empresa que justifique la corrección de los juicios de Factual Services, S.C. Consejo Consultivo (solo para sistemas y producto) ó Director General (solo para verificación) y al Afectado.</p>
<p>Consejo Consultivo / Director General/ Responsables de área</p>	<p>9. Acciones correctivas</p> <p>Para certificación de producto o sistemas de gestión el Consejo Consultivo solicita formalmente las acciones correctivas al Responsable área e informa del caso completo, y su resolución final a la Gerencia de Certificación de la Entidad Mexicana de Acreditación A.C. (EMA) o a la persona que ésta le indique.</p> <p>Para el Caso de Verificación el Director General solicita formalmente las acciones correctivas al responsable de área e informa del Caso completo, y su resolución final, a la Gerencia de Unidades de Verificación de la Entidad Mexicana de Acreditación A.C. (EMA) o a la persona que ésta le indique. Además de coordinar con el cliente las acciones correctivas requeridas por la afectación a este, una vez terminada las acciones acordadas contacta al cliente para asegurar que las acciones fueron apropiadas.</p>

 <p>FACTUAL SERVICES S.C. CERTIFICACIÓN Y VERIFICACIÓN</p>	<p>Factual Services S.C.</p> <p>Recurso de quejas y apelaciones FS-8P01</p>	<p>Revisión: 22 Página: 6 de 6 23 de enero de 2018</p>
--	---	--

<p>Director General/ Responsables de área</p>	<p>10. Aplicación de las acciones correctivas indicadas por el Consejo Consultivo.</p> <p>En caso de modificación a la resolución tomada previamente en la que elafectado sufra daño o perjuicios, Factual Services S.C. se obliga sufragar los gastos generados por el afectado en cuestión.</p>
	<p>Fin de procedimiento</p>