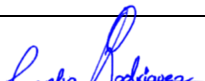




| Aprobación | |
|----------------|--|
| Nombre: | Carelia Rodríguez Duarte |
| Cargo: | Gerente de Calidad |
| Fecha: | 07-12-2022 |
| Firma: |  |

| | |
|---------------------|---------------|
| Código: | PRO-11 |
| Revisión: | 0 |
| Inicio de vigencia: | 07-12-2022 |
| Página: | Página 1 de 5 |

1. Objetivo

Establecer los lineamientos para la recepción, evaluación y toma de decisiones de las quejas y apelaciones y así prevenir su ocurrencia, tomando y delegando responsabilidades para generar acciones para solucionar las quejas y apelaciones que se puedan presentar.

2. Alcance

Este procedimiento aplica a todos los procesos de **P&L-OCP**, para identificar las causas de quejas y apelaciones sobre el servicio prestado, así como atender las peticiones de los clientes y partes interesadas y las quejas que se reciban de los clientes certificados.

3. Referencias

Requisito 7.13 de la norma ISO/IEC 17065 y 7.13 del Manual de Calidad.

4. Responsabilidades

El cumplimiento de este procedimiento es responsabilidad del Gerente de Calidad y es aplicable a todo el personal que conforma **P&L-OCP**.

5. Definiciones

Apelación: Solicitud del cliente de **P&L-OCP** para reconsiderar la decisión que tomó en relación con el servicio o proceso de certificación que se proporcionó.

Cliente: cualquier persona que utilice los servicios proporcionados por **P&L-OCP**.

Queja: Expresión de insatisfacción, diferente de la apelación, presentada por una persona u organización a **P&L-OCP**, relacionada con sus actividades para la que se espera una respuesta.

6. Desarrollo

6.1 Mecanismos para presentar quejas y apelaciones.

P&L-OCP pone a disposición de los clientes y de las partes interesadas los siguientes mecanismos de comunicación para recibir realimentación:

- a. Enviar un correo al correo a:
- b. Llamando al teléfono:
- c. Enviando un escrito a la dirección:

6.2 Proceso de atención a la atención quejas y apelaciones.

6.2.1 Proceso de atención para las apelaciones.

En caso de que el cliente tenga el interés de presentar una apelación contra la decisión de certificación de su proceso, lo podrá realizar en un plazo no mayor a 10 días hábiles contados a partir de la notificación sobre la decisión emitida por el Comité de Certificación.

El cliente deberá presentar por escrito su apelación considerando:

- a. Razón social;
- b. Información sobre la decisión que se está apelando;

| | |
|---------------------|---------------|
| Código: | PRO-11 |
| Revisión: | 0 |
| Inicio de vigencia: | 07-12-2022 |
| Página: | Página 2 de 5 |

- c. Los argumentos por los cuales considera no estar de acuerdo con la decisión de certificación;
- d. fecha del escrito de apelación;
- e. Firma del representante de la organización que apela.

6.2.2 Una vez recibida la información si llegará a faltar algún documento, en un plazo no mayor a 3 días hábiles, el Gerente de Calidad notificará por escrito al cliente para que presente la información complementaria en un plazo no mayor a 10 días hábiles. Transcurrido dicho plazo, si no se recibe la información por parte del cliente, se emite un escrito notificando al cliente que su apelación no fue considerada para análisis debido a que no presentó la documentación en tiempo y forma.

6.2.3 Una vez completada la documentación, el Gerente de Calidad convocará al Comité de Apelaciones y se actuará conforme al procedimiento **PRO-04** “Comité de Apelaciones”.

6.3 Proceso para registrar las quejas o apelaciones.

Cuando se reciba una queja o apelación, el personal de **P&L-OCP** confirmará de recibido a la persona o parte interesada correspondiente en un plazo no mayor a 1 día hábil y posteriormente lo registrará en el formato **FOR-19** “Quejas y Apelaciones”.

El acuse de recibo de la queja o apelación podrá realizarse por correo electrónico o a través de un escrito.

6.3.1 Una vez registrada la queja o apelación, se entregará al Gerente de Calidad para su atención y validación, así como para tomar las acciones conforme a este procedimiento. El Gerente de Calidad asignará un número consecutivo que estará formado por la siguiente codificación: Q para una queja y A para una apelación. Posteriormente se asignará un número consecutivo de dos dígitos y por último los últimos dos dígitos del año en curso.

Ejemplo: Q-XX/22 para una queja y A-XX/22 para una apelación.

6.3.2 El Gerente de Calidad contactará por cualquier medio al cliente o parte interesada que interpuso la queja o apelación para explicar el proceso a seguir.

6.4 Procedencia de las quejas o apelaciones

Para el caso de las quejas el Gerente de Calidad designará a una persona o grupo de personas que no estén involucradas en la queja o apelación para analizar la viabilidad de la procedencia. Para el caso de quejas sobre clientes certificados, se analizará el cumplimiento del producto certificado.

Para el caso de apelaciones, el Gerente de Calidad convocará al Comité de Apelaciones para analizar la apelación y se asegurará que ningún integrante esté o haya estado involucrado en las actividades de certificación que fueron motivo de la apelación. Lo anterior conforme al procedimiento **PRO-04** “Comité de Apelaciones”.

| | |
|---------------------|---------------|
| Código: | PRO-11 |
| Revisión: | 0 |
| Inicio de vigencia: | 07-12-2022 |
| Página: | Página 3 de 5 |

En el caso de las quejas **P&L-OCP** dará una respuesta de procedencia o no procedencia en un plazo no mayor a 5 días hábiles contados a partir de que se recibió la queja.

En el caso de la apelación, se dará una respuesta al cliente en un plazo no mayor a 10 días hábiles contados a partir de que la información está completa.

El análisis de la procedencia sobre las quejas y apelaciones se realiza de manera imparcial y sin dar lugar a ninguna acción discriminatoria. La respuesta de procedencia se informará al cliente o parte interesada por correo electrónico o por medio de un escrito.

Si la queja o apelación no tiene relación con las actividades que realizó **P&L-OCP**, se indicará en el mismo comunicado las razones por las cuales se consideró la improcedencia.

6.5 Notificación a la persona que reclama o apela.

6.5.1 En caso de que la queja o apelación tenga relación con las actividades de **P&L-OCP**, se proporcionará una respuesta formal, misma que deberá ser firmada o comunicada por una persona o personas diferentes que no tengan relación o involucramiento con la queja o apelación. Adicionalmente tomará las acciones correctivas con base en el procedimiento **PRO-15** “Acciones correctivas y preventivas” y en el caso de apelaciones se tomará en cuenta los resultados de apelaciones similares previas.

6.5.2 **P&L-OCP** notifica formalmente la finalización del proceso de atención de la queja o apelación mediante una respuesta formal ya sea por correo electrónico o mediante un escrito a la persona o parte interesada que interpuso la queja o apelación en un plazo no mayor a 10 días hábiles de haberse recibido la queja en **P&L-OCP** y de 10 días hábiles una vez que se ha recibido de manera completa la información para la apelación. En esta respuesta se informará las acciones tomadas para resolver la queja o apelación en caso de ser necesario.

Lo anterior para dar cumplimiento al artículo 163 de la Ley de la Infraestructura de la Calidad.

6.2.8 En el caso de quejas sobre clientes certificados, **P&L-OCP** determina, junto con el cliente certificado y el reclamante, si hará público el tema de la queja y su resolución, y si fuera así, en qué medida.

6.2.9 En caso de que corresponda, **P&L-OCP** asegurará que la implementación de las acciones correctivas no sea mayor a tres meses de haberse registrado la queja o apelación. Dicho plazo podrá prorrogarse por única ocasión tendiendo la justificación de ello. El seguimiento a las acciones correctivas se podrá realizar durante las auditorías internas o revisión por la dirección entre otros.

| | |
|---------------------|---------------|
| Código: | PRO-11 |
| Revisión: | 0 |
| Inicio de vigencia: | 07-12-2022 |
| Página: | Página 4 de 5 |

7. Registros

- FOR-19 “Quejas y Apelaciones”.

8. Identificación de Cambios

| Revisión | Descripción de los cambios | Fecha del cambio |
|----------|----------------------------|------------------|
| | | |

| | |
|---------------------|---------------|
| Código: | PRO-11 |
| Revisión: | 0 |
| Inicio de vigencia: | 07-12-2022 |
| Página: | Página 5 de 5 |