

## 1. Alcance

El alcance de este procedimiento es cubrir las acciones requeridas para dirigir las apelaciones, quejas y diferencias de los clientes ( o de otras partes)

## 2. Aplicación

Este procedimiento aplica al Gerente de Certificación CQR / Gerente de Calidad, u otro personal de CQR, otras partes interesadas y clientes

El Gerente de Certificación de Calidad CQR, debe mantener la confidencialidad respecto a las quejas, apelaciones, apelantes y sobre el tema de las quejas, apelaciones y disputas.

Las quejas, apelaciones y disputas serán tratadas en máximo 15 días hábiles después de ser recibidas.

La decisión a ser comunicada al querellante y apelante debe ser hecha, revisada y aprobada por individuo (s) diferente (s) e independiente (s) del asunto de la queja, apelación o disputa.

El Gerente de Certificación CQR (o el Comité de Certificación CQR, si la petición fue aumentada) tomará la decisión respecto a la apelación. Personal, incluido el administrativo, no debe emplearse para investigar cualquier apelación, queja o querrela en cuestión dentro de los últimos dos años.

Todas las quejas, apelaciones o disputas deben ser revisadas durante la revisión administrativa.

El Gerente de Calidad de Certificación o delegado debe asegurar que todas las quejas, apelaciones o disputas no resulten en alguna acción discriminatoria contra los apelantes o querellantes. **Quienes que participan durante la investigación no debe tener el conflicto de interés con queja o apelación. La decisión de comunicar a quien interpone una queja, apelación o disputa, se debe hacer o revisar y aprobar por la(s) persona(s) que no haya(n) estado involucrada(s) previamente en el objeto de la apelación, queja o disputa.**

Si la decisión no es favorable para el cliente o solicitante, se podrá presentar una nueva apelación ante el ANAB ([www.anab.org](http://www.anab.org)).u organismo de acreditación local.

El Gerente de Certificación de Calidad revisará el formato de apelación completo. El / Ella tiene la opción de aceptar o rechazar la apelación. Dependiendo de la gravedad de la situación el Gerente de Certificación de Calidad debe elevar la apelación al siguiente nivel (Comité de Certificación).

El Gerente de Certificación de Calidad debe brindar al Comité de Certificación el formato de apelación y otros documentos pertinentes, incluyendo las apropiadas soluciones para la situación del apelante, cuando quiera que una apelación esté estipulada.

## 3. Procedimiento

El objetivo de este procedimiento es para manejar eficazmente las apelaciones, Quejas y disputas llevados ante CQR de sus clientes. Así mismo, para garantizar que las medidas adoptadas para atender las denuncias son efectivas.

Paso	Quién	Registro
------	-------	----------

1. Tramitar la queja, apelación o querrela del cliente, recibidos por correspondencia, correo electrónico, teléfono, fax u otro medio.	Gerente de Certificación de Calidad. O delegado.	N/A
2. Registrar la descripción e información concerniente de las quejas, apelaciones o disputas recibidas y relacionadas con las actividades de certificación o clientes certificados en el formato 4295 apelaciones, quejas y querellas.	Gerente de Certificación de Calidad/ delegado	4295 Registro de quejas, y reclamos.
3. Clasificar y validar las quejas, apelaciones o disputas, otorgando y verificando toda la información necesaria. Si es un caso no válido, dar un aviso formal acerca de las razones del rechazo.	Gerente de Certificación de Calidad/ delegado.	4295 Formato de quejas, apelaciones y reclamos.  Aviso formal
4. Registrar las apelaciones, quejas y disputas en el formato 4280 acciones correctivas y preventivas y registro 4295 quejas, apelaciones y disputas.	Gerente de Certificación de Calidad. O delegado.	4280 Acciones correctivas y preventivas .  4295 Formato de apelaciones, quejas y reclamos.
5. Notificar al apelante sobre el conocimiento del recibo de las quejas, apelaciones y disputas.	Gerente de Certificación de calidad o delegado.	Carta, correo electrónico.
6. Evaluar el impacto de la efectividad del sistema de gestión de Calidad y su repetibilidad.	Gerente de Certificación de calidad o delegado	Formato 4295 apelaciones quejas y reclamos.
7. Investigar y tomar decisiones sobre apelaciones, quejas y disputas y que acciones deben ser tomadas para su solución. Formato 4295 apelaciones quejas y disputas.	Gerente de Certificación de calidad o delegado  Comité de Certificación de CQR .	4295 Registro de quejas, y reclamos.
8. Realizar las apropiadas correcciones, análisis de causas, y acciones correctivas y registrarlas en el formato 4270 Acciones internas correctivas y preventivas.	Responsable asignado	4270 Acciones internas correctivas y preventivas.
9. Revisión y aprobación de correcciones, análisis de causas y acciones correctivas.	Gerente de Certificación de calidad o delegado	4270 Acciones internas correctivas y preventivas.

10. Una vez realizada la acción respectiva sobre las quejas, apelaciones y disputas, registrar el progreso o historial en el formato en Formato 4295 apelaciones quejas y reclamos .	Gerente de Certificación de calidad o delegado	4270 Acciones internas correctivas y preventivas
11. Actualizar el formato 4280 Acciones Correctivas y Preventivas.	Gerente de Certificación de calidad o delegado	4280 Acciones correctivas y preventivas
12. Informar formalmente la solución, manejo y progreso de quejas, apelaciones y disputas.	Gerente de Certificación de calidad o delegado	4295 Registro de quejas, y reclamos.
13. Si aplica, determinar la necesidad de hacer público el asunto de las quejas y de sus resoluciones.	El cliente y apelante y Gerente de Certificación de calidad o delegado	Correo electrónico o anuncio.

Version	Date	Change History
4.0	2.June.09	Reemplazar, pagina 1, capitulo 2, Si la decisión no es favorable para el cliente o aplicante, se podrá presentar una nueva apelación ante el American Arbitration Association ( <a href="http://www.adr.org">www.adr.org</a> ) por ante ANAB ( <a href="http://www.anab.org">www.anab.org</a> ) u Organismo de acreditación local
5.0	13.Oct. 10	Incluir 2 aplicación : Quienes que participan durante la investigación no debe tener el conflicto de interés con queja o apelación. La decisión de comunicar a quien interpone una queja, apelación o disputa, se debe hacer o revisar y aprobar por la(s) persona(s) que no haya(n) estado involucrada(s) previamente en el objeto de la apelación, queja o disputa.