 Certificamos Negocios Exitosos	Procedimiento de quejas y apelaciones		
	Fecha de emisión	Revisión	Código
	10-febrero-2023	03	PR-AT-05

1. OBJETIVO

1.1. Recibir, evaluar y tomar decisiones referentes al tratamiento de las quejas y apelaciones presentadas.

2. ALCANCE

2.1 Este procedimiento aplica al área técnica con la participación del comité asignado para revisar las apelaciones y el personal/ equipo responsable asignado para la evaluación y análisis de la queja.

3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES


3.1 Queja: Expresión de disconformidad a un servicio brindado por GW Certified, esta es presentada por el cliente y va relacionada con sus actividades, por la que se espera una respuesta.

3.2 Apelación: Solicitud presentada por el cliente de auditoría a fin de reconsiderar cualquier decisión considerada adversa tomada por GW Certified.

3.3 Queja interna: Inconformidad de las organizaciones a quien presta servicio GW Certified, puede ser (no limitativa) por temas de servicio, manejo de información, comportamiento inadecuado o falta de seguimiento o incorrecto apego principios/ imparcialidad.

3.4 Queja Externa: Es una queja dirigida hacia alguna organización certificada por GW Certified, por lo que GW Certified, deberá tomar la acciones necesarias con su cliente certificado (si aplica) para poder revisar y dar el tratamiento correcto.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Soporte Técnico	Área Técnica / SGC	Director General


 Certificamos Negocios Exitosos	Procedimiento de quejas y apelaciones		
	Fecha de emisión	Revisión	Código
	10-febrero-2023	03	PR-AT-05

4. DESARROLLO

4.1 Generalidades

- 4.1.1** GW Certified es responsable de todas las decisiones tomadas a todos los niveles del proceso para el tratamiento de quejas y apelaciones.
- 4.1.2** GW Certified debe asegurarse de que las personas involucradas con el proceso para el tratamiento de las apelaciones son diferentes de las que llevaron a cabo las auditorías y tomaron las decisiones de certificación.
- 4.1.3** GW Certified debe asegurarse de que las personas involucradas en el análisis de factibilidad de la queja son diferentes de las que se consideraron en servicio reportado.
- 4.1.4** La presentación, la investigación y la decisión relativa a las quejas y/o apelaciones no deben dar lugar a acciones discriminatorias contra quien las presenta.
- 4.1.5** Para el cierre o tratamiento de quejas y apelaciones, GW CERTIFIED cuentan con 10 días como limite para poder cerrar o dar evidencia suficiente de avance al solicitante.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Soporte Técnico	Área Técnica / SGC	Director General


 GW Certified® Certificamos Negocios Exitosos	Procedimiento de quejas y apelaciones		
	Fecha de emisión	Revisión	Código
	10-febrero-2023	03	PR-AT-05

MANEJO DE QUEJAS

4.2 Recepción y clasificación de la queja

- 4.2.1** Todo cliente de GW Certified podrá presentar una queja, cuando exista un comportamiento inadecuado contrario a los principios de imparcialidad, objetividad o mal servicio por parte del equipo auditor o staff que atienda al cliente (queja interna de servicio), o alguna queja externa a cliente certificado por GW Certified: cuando consideren que esta organizaciones, no están cumpliendo con alguna normativa, requisito o servicio aplicable según la certificación que tienen vigente
- 4.2.2** En caso de que se presenten quejas sobre el “Proceso de auditoria” brindado por parte del equipo auditor o por parte del staff en el servicio brindado, esta deberá ser presentada 5 días hábiles después de haber concluido el ejercicio de auditoría.
- 4.2.3** En caso de que se presenten quejas sobre el servicio y atención general (no de auditorías) estas podrán generarse en cualquier momento.
- 4.2.4** El cliente deberá llenar el **FORMATO DE QUEJAS Y APELACIONES (FO-SG-05)**, mismo que se encuentra disponible en nuestra página web y enviarlo vía correo electrónico a cualquiera de los siguientes correos:
- Servicio al cliente: servicioalcliente@gwcertified.com,
 - Soporte Técnico: soporte@gwcertified.com,
 - Dirección General: operaciones@gwcertified.com.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Soporte Técnico	Área Técnica / SGC	Director General

 Certificamos Negocios Exitosos	Procedimiento de quejas y apelaciones		
	Fecha de emisión	Revisión	Código
	10-febrero-2023	03	PR-AT-05

4.2.5 Una vez recibido el formato por soporte técnico, este procederá a registrar la queja o apelación en el **LISTADO DE SEGUIMIENTO A QUEJAS Y APELACIONES (FO-SG-03)**, se realiza el acuse de recibido de la queja formalmente vía correo electrónico.

4.2.6 Después de recibir la queja, GW Certified, confirmará:

4.2.6.1 Si es asociada a la calidad del Servicio de GW Certified, comportamiento de su personal, así como si es por una auditoría de certificación (pase a 4.3), o si es una queja sobre uno de los clientes certificados de GW Certified (pase a 4.2.7).

4.2.7 En caso de ser una queja a un cliente certificado:


4.2.7.1 GW Certified debe remitir toda queja válida relativa a un cliente certificado a dicho cliente en un plazo no mayor de 72 horas laborales.

4.2.7.2 La queja debe estar sujeta a los principios de confidencialidad de GW Certified, en la medida en que esté asociada al reclamante y al objeto de la queja.

4.3 Evaluación, validación e investigación de la queja.

4.3.1 El personal que ha suministrado algún servicio de auditoría ha sido empleado del cliente, o que esté relacionado con la queja, no será asignado por GW Certified para revisar ni aprobar la resolución de esta.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Soporte Técnico	Área Técnica / SGC	Director General

 Certificamos Negocios Exitosos	Procedimiento de quejas y apelaciones		
	Fecha de emisión	Revisión	Código
	10-febrero-2023	03	PR-AT-05

4.3.2 Las situaciones para atender una queja (interna/externa):

Servicio GW Certified (Interna):

- a.** Si procede: Se levanta una Acción correctiva.
- b.** Si no procede se explica y justifica respuesta por escrito al cliente.

A cliente certificado de GWC (Externa):


- c.** Si procede: Avisar al cliente certificado sobre la queja y solicitar una acción correctiva.
- d.** Revisar si aplica auditoría extraordinaria o verificación de la eficacia de su SG en algún seguimiento programado.

4.3.3 La persona asignada por GW Certified es responsable de reunir y verificar toda la información necesaria (en la medida de lo posible) para alcanzar una decisión sobre la queja y deberá referenciar las evidencias recabadas en el **FORMATO DE RESOLUCIÓN DE APELACIÓN / QUEJA (FO-SG-06)**, y el **FORMATO DE ACCIONES CORRECTIVAS (FO-SG-07)** si esta fuera una queja generada al SG de GW Certified.

4.3.4 La decisión que se va a comunicar a quien presenta la queja debe hacerla o revisarla y aprobarla una o más personas que no hayan estado involucradas previamente en el objeto de la queja.

4.3.5 En caso de que la notificación no se haya cerrado aún, GW Certified, debe proporcionar al reclamante / apelante los informes de avance y el resultado parcial por correo electrónico.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Soporte Técnico	Área Técnica / SGC	Director General

 Certificamos Negocios Exitosos	Procedimiento de quejas y apelaciones		
	Fecha de emisión	Revisión	Código
	10-febrero-2023	03	PR-AT-05

4.4 Notificación de la resolución de queja.

- 4.4.1** Soporte técnico responderá al cliente de auditoría solicitante sobre el resultado de la investigación de la queja.
- 4.4.2** En caso de queja al SG de GW Certified se podrá responder mediante el **FORMATO DE ACCIONES CORRECTIVAS (FO-SG-07)** y en ambos casos de queja mediante el **FORMATO DE RESOLUCIÓN DE APELACIÓN – QUEJA (FO-SG-06)**. En ambos casos GW Certified sustentara su decisión con evidencias concretas.
- 4.4.3** En solicitud expresa del reclamante para hacer público el tema de la queja a un cliente certificado y su resolución, GW Certified participará como mediador entre el cliente certificado y el reclamante para definir si esto debe hacerse público y en qué medida.

MANEJO DE APELACIONES


4.5 Recepción y clasificación de la apelación

4.5.1 Todo Cliente de GW Certified podrá presentar una apelación, cuando considere que alguna decisión tomada por el equipo auditor o comité de certificación le afecta negativamente.

4.5.1.1 Entra las causas que pueden originar una apelación, puede estar las siguientes (*la lista no se limita):

a) Decisión de recomendación del auditor.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Soporte Técnico	Área Técnica / SGC	Director General

 Certificamos Negocios Exitosos	Procedimiento de quejas y apelaciones		
	Fecha de emisión	Revisión	Código
	10-febrero-2023	03	PR-AT-05

- b) Calificación hallazgos por parte del auditor.
- c) Decisiones del comité de certificación: Negar, suspender, restaurar, mantener o retirar la Certificación.
- d) Cualquier otra acción que impida el obtener o mantener la certificación.

4.5.2 El plazo para presentarlas será de 5 días hábiles posteriores a la comunicación de la decisión de auditor/ comité.

4.5.3 El cliente deberá llenar el **FORMATO DE QUEJAS Y APELACIONES (FO-SG-05)** y enviarlo vía correo electrónico a servicio al cliente servicioalcliente@gwcertified.com .


4.5.4 Una vez recibido el formato por soporte técnico, este procederá a registrar la queja o apelación en el **LISTADO DE SEGUIMIENTO A QUEJAS Y APELACIONES (FO-SG-03)**, se realiza el acuse de recibido de la queja o apelación formalmente vía correo electrónico.

4.5.5 Después de recibir la apelación, GW Certified, confirmará:

4.5.5.1 Si está relacionado con decisiones durante las actividades de auditoría (auditor).

4.5.5.2 Si es para oponerse a decisiones tomadas por Comité de Certificación.


ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Soporte Técnico	Área Técnica / SGC	Director General

 Certificamos Negocios Exitosos	Procedimiento de quejas y apelaciones		
	Fecha de emisión	Revisión	Código
	10-febrero-2023	03	PR-AT-05

4.6 Evaluación, validación e investigación de apelación.

- 4.6.1** El personal que ha suministrado algún servicio de auditoría ha sido empleado del cliente, o que esté relacionado con la apelación, no será asignado por GW Certified para revisar ni aprobar la resolución de esta.
- 4.6.2** La persona asignada por GW Certified es responsable de reunir y verificar toda la información necesaria (en la medida de lo posible) para alcanzar una decisión sobre la queja o apelación y deberá referenciar las evidencias recabadas en el **FORMATO DE RESOLUCIÓN DE APELACIÓN / QUEJA (FO-SG-06)**, y el **FORMATO DE ACCIONES CORRECTIVAS (FO-SG-07)** si esta fuera una queja generada al SG de GW Certified.
- 4.6.3** La persona asignada por GW Certified, para la investigación y evaluación, podrá tomar en cuenta los resultados de apelaciones similares previas.
- 4.6.4** La decisión que se va a comunicar a quien presenta la apelación debe hacerla o revisarla y aprobarla una o más personas que no hayan estado involucradas previamente en el objeto de la apelación.
- 4.6.5** En caso de que la notificación no se haya cerrado aún, GW Certified, debe proporcionar al reclamante / apelante los informes de avance y el resultado parcial por correo electrónico.


ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Soporte Técnico	Área Técnica / SGC	Director General

 Certificamos Negocios Exitosos	Procedimiento de quejas y apelaciones		
	Fecha de emisión	Revisión	Código
	10-febrero-2023	03	PR-AT-05

4.7 Notificación de la resolución de la apelación.

- 4.7.1** Soporte técnico responderá al cliente de auditoría solicitante sobre el resultado de la investigación de la apelación.
- 4.7.2** En caso de queja al SG de GW Certified se podrá responder mediante el **FORMATO DE ACCIONES CORRECTIVAS (FO-SG-07)** y en ambos casos de queja/ apelación mediante el **FORMATO DE RESOLUCIÓN DE APELACIÓN – QUEJA (FO-SG-06)**. En ambos casos GW Certified sustentara su decisión con evidencias concretas.
- 4.7.3** La decisión tomada es inapelable y por lo tanto no procede una nueva apelación.
- 4.7.4** Las decisiones del comité deberán ser justificadas y documentadas según los proceso aplicable del comité y podrán resultar de una de apelación incluyen:
- a. Aceptar y atender la apelación solicitada por del cliente.
 - b. Rechazo a la apelación solicitada por del cliente.
- 4.7.5** En solicitud expresa del reclamante para hacer público el tema de la queja a un cliente certificado y su resolución, GW Certified participará como mediador entre el cliente certificado y el reclamante para definir si esto debe hacerse público y en qué medida.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Soporte Técnico	Área Técnica / SGC	Director General

 Certificamos Negocios Exitosos	Procedimiento de quejas y apelaciones		
	Fecha de emisión	Revisión	Código
	10-febrero-2023	03	PR-AT-05

5. ANEXOS


- 5.1** FORMATO DE QUEJAS Y APELACIONES (FO-SG-05)
- 5.2** LISTADO DE SEGUIMIENTO A QUEJAS Y APELACIONES (FO-SG-03)
- 5.3** RESOLUCIÓN DE APELACIÓN (FO-SG-06)
- 5.4** ACCIÓN CORRECTIVA (FO-SG-07)

6. CONTROL DE CAMBIOS

Nota: Este documento es público, por lo que cualquier cambio al mismo, deberá actualizarse en la página web y/o perfiles de la empresa.

Revisión	Cambio	Fecha
00	Documento creado	27-enero-2020
01	Se modifican responsabilidades cambio de servicio al cliente por soporte técnico y palabras repetidas.	29-junio-2022
02	Se separan los pasos para queja y apelación. Se añade el término "elaboró" en pie de página para control de cambios	19-sep-2022
03	<p>Generales: Se incluyen definiciones 3.3 y 3.4. Se incluye clausulas generales nuevas 4.1.3 y 4.1.5.</p> <p>Se redactan por separado cada proceso "queja" y aparte apelación.</p> <p>Quejas: Se complementa requisito</p>	10 feb 2023

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Soporte Técnico	Área Técnica / SGC	Director General

 Certificamos Negocios Exitosos	Procedimiento de quejas y apelaciones		
	Fecha de emisión	Revisión	Código
	10-febrero-2023	03	PR-AT-05

	4.2.1. Apelaciones: Se incluye 4.1.5.1 y 4.7.4. <u>Los cambios se muestran subrayados.</u>	
--	--	--

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Soporte Técnico	Área Técnica / SGC	Director General