



Cema International Compliance Services S.A. de C.V.

Florencia 3127, Lomas de Providencia, Guadalajara, Jalisco, México, C.P. 44647

PROCEDIMIENTO PARA LAS RECLAMACIONES Y APELACIONES

Elaborado por:	Aprobado por:	Fecha
Aurea Gabriela R. Luna	José Luis Jurado Zurita	10/10/2024
Código: PRO-SGI-12	Revisión: 00	Fecha de actualización: 10/10/2024

Este documento es propiedad de Cema International Compliance Services S.A. de C.V.. Sólo la persona autorizada podrá corregirlo o modificarlo. El titular deberá devolver el documento cuando deje de trabajar para Cema International Compliance Services S.A. de C.V. o cuando deje de utilizarlo.

Contenido

1. PROPÓSITO	3
2. ALCANCE.....	3
3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES	3
4. PROCEDIMIENTO	4
4.1 INCIDENCIAS DEL SISTEMA DE GESTIÓN	4
4.2 RECEPCIÓN DE INCIDENCIAS	4
4.3 TRATAMIENTO DE LAS QUEJAS Y OBSERVACIONES DE LOS CLIENTES	5
4.4 TRATAMIENTO LAS APELACIONES.....	7
4.5 TRATAMIENTO DE LAS OPORTUNIDADES DE MEJORA	8
4.6 CIERRE DE LA RECLAMACIÓN O APELACIÓN	8
5. REFERENCIAS	9
6. REGISTROS.....	10

1. PROPÓSITO

La finalidad de este procedimiento es describir la gestión y tratamiento de los incidentes, reclamaciones y apelaciones recibidos por el cliente, de la propia empresa y de otras partes interesadas.

2. ALCANCE

Este procedimiento es aplicable a todos los tipos de reclamaciones y apelaciones recibidos por Cema International Compliance Services S.A. de C.V..

3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

INCIDENTE

Remitido a Quejas, Sugerencias, Recursos, Observaciones y Oportunidades de mejora.

QUEJAS

Las reclamaciones son incidentes de queja o insatisfacción con Cema International Compliance Services S.A. de C.V.. Las quejas pueden ser de naturaleza interna o externa, planteadas por el cliente, los proveedores u otras organizaciones afiliadas, o quejas planteadas por los clientes o partes interesadas del cliente, así como escritas o verbales.

SUGERENCIAS

Cema International Compliance Services S.A. de C.V. reconoce que los comentarios positivos son tan importantes como los negativos. Las sugerencias son vitales para identificar riesgos y mejorar el sistema. Al igual que en el caso de las quejas, las sugerencias pueden ser de naturaleza interna o externa, escritas o verbales.

APELACIONES

Cema International Compliance Services S.A. de C.V. reconoce que el cliente puede tener algunas reservas o no estar de acuerdo con la conducta del evaluador, los resultados de la evaluación, la decisión del comité de certificación y/o la interacción general con Cema International Compliance Services S.A. de C.V.. El cliente es libre de comunicar lo mismo al Comité de Apelación de Cema International Compliance Services S.A. de C.V. y esto se tratará como una apelación del cliente.

OBSERVACIONES

Este documento es propiedad de Cema International Compliance Services S.A. de C.V.. Sólo la persona autorizada podrá corregirlo o modificarlo. El titular deberá devolver el documento cuando deje de trabajar para Cema International Compliance Services S.A. de C.V. o cuando deje de utilizarlo.

Las observaciones son incidentes presenciados de deficiencias y/o fallos de servicio/operativos. Las observaciones suelen ser realizadas por personas independientes de la actividad observada y, por tanto, son objetivas por naturaleza. Las observaciones también desempeñan un papel importante en la identificación de riesgos y la mejora del sistema.

OPORTUNIDADES DE MEJORA

Las Oportunidades de Mejora son incidentes en los que el sistema no ha fallado, pero puede obtenerse una mayor eficacia operativa analizando la práctica actual. Las Oportunidades de Mejora suelen recogerse internamente, pero también es beneficiosa la aportación de fuentes externas.

Todos los aplicables definidos en la cláusula 3 del manual del sistema de gestión integral.

4. PROCEDIMIENTO

4.1 INCIDENCIAS DEL SISTEMA DE GESTIÓN

A los efectos de este documento se entiende por Incidentes del Sistema de Gestión las quejas, sugerencias, observaciones y oportunidades de mejora. Los datos de los Incidentes del Sistema de Gestión se introducen en la Acción Correctiva para su correcto tratamiento. Este procedimiento describe la metodología mediante la cual Cema International Compliance Services S.A. de C.V. recoge y procesa los informes de incidentes; y comunica el impacto a los miembros del personal.

Cema International Compliance Services S.A. de C.V. reconoce que en el funcionamiento diario se producen incidentes que, en conjunto, repercuten en el Sistema de Gestión. Para analizar y abordar adecuadamente los problemas del sistema, es vital contar con un proceso coherente y exhaustivo de recopilación de información.

4.2 RECEPCIÓN DE INCIDENCIAS

El incidente puede notificarse por cualquier medio: verbal o escrito. Si se trata de una fuente externa, el informe de incidente puede ser recibido por cualquier miembro del personal. El miembro del personal rellenará el informe de incidentes registrando toda la información y los detalles de la queja. El informe cumplimentado se remitirá al responsable de calidad para que

tome las medidas oportunas. En el caso de una fuente interna, el informe del incidente será rellenado por el miembro del personal y presentado al responsable de Calidad.

El responsable de calidad se pondrá en contacto (por teléfono, correo electrónico o carta) con la fuente externa para acusar recibo de la información en los **5 días laborables** siguientes a su recepción. Comprenderá el problema en detalle a partir de la fuente (para evitar errores en la redacción del informe). Podrá decidir reunirse personalmente con el iniciador, en función de la gravedad y seriedad del problema.

Todas las incidencias de este tipo recibidas por cualquier medio o por cualquier persona se registran en primer lugar en el parte de incidencias con los datos de;

- Reclamación y recurso, No de ID,
- Modo de recepción,
- Recibido por,
- Nombre del cliente / otras partes,
- Descripción de la denuncia o de la apelación,
- Referencia de los servicios contra los que se presenta la reclamación o apelación, junto con la referencia, la fecha y otros detalles.

Los informes de reclamaciones e incidentes de apelación de clientes/otras partes se envían al responsable de calidad para que analice la causa raíz.

El responsable de calidad valida la reclamación tras comprobar los registros de respaldo necesarios o entrevistar personalmente a los evaluadores o miembros del personal (que hayan participado en el servicio).

4.3 TRATAMIENTO DE LAS QUEJAS Y OBSERVACIONES DE LOS CLIENTES

En caso de queja/observación contra Cema International Compliance Services S.A. de C.V., el responsable de calidad analiza el problema para determinar si se trata de un error del sistema o de un error humano. Determinará la causa raíz y determinará la corrección, la acción correctiva. Las posibles reclamaciones son

- Problemas administrativos con citas, expedientes de certificación, certificados expedidos o expedidos con retraso;

- Problemas de los evaluadores / subcontratistas con la documentación incompleta de las evaluaciones;
- Agentes - problemas con el cumplimiento general de Cema International Compliance Services S.A. de C.V. en los procedimientos de administración o evaluación.

La corrección se efectúa inmediatamente para satisfacer al denunciante. Esto puede incluir la formación/asesoramiento de la persona implicada. Las acciones correctivas y preventivas se discute con la dirección durante la siguiente revisión por la dirección. Se adoptan las medidas oportunas sobre la base de los debates (cambio de procedimiento/formatos, formación de todo el personal, etc.). Se envía un correo electrónico a todo el personal detallando el problema y las medidas correctoras (a título informativo). Se guarda una copia de la queja y de los detalles de la investigación en el expediente personal del individuo en cuestión para su referencia en las evaluaciones de rendimiento.

En caso de queja/observación contra un cliente certificado, el responsable de calidad estudia la queja y la debate con el evaluador. Si se considera que la queja es auténtica y válida, es decir, que indica un fallo del sistema, la queja se envía al cliente para que responda. No se enviarán informes o información confidencial a los reclamantes sin el permiso por escrito del cliente. El cliente dispone de tiempo suficiente para responder. Si es necesario, el responsable de calidad se pone en contacto con el cliente para conocer su respuesta. En función de la respuesta, el responsable de Calidad puede decidir;

- Escribe al denunciante para informarle de la respuesta y le pide que responda.
- Pedir más aclaraciones al cliente
- Designar a un evaluador para que visite personalmente al cliente e investigue el fallo. Dicha visita se considerará una visita especial y se cobrará al cliente.
- Solicitar una reunión conjunta con el cliente, el denunciante y Cema International Compliance Services S.A. de C.V.

El responsable de calidad se comunicará con el reclamante al final del proceso para detallar las conclusiones y cerrar formalmente la reclamación. Se guarda una copia de la correspondencia en el expediente del cliente para su registro y se transmite al evaluador durante la siguiente auditoría. Los detalles de todas las reclamaciones y las medidas adoptadas (corrección, acciones correctivas y preventivas) se debaten en la revisión por la dirección y en la reunión del Comité de Imparcialidad.

4.4 TRATAMIENTO LAS APELACIONES

Toda empresa u organización que este satisfecha o conforme con una evaluación o vigilancia ya sea al proceso o a los resultados, podrá recurrir a la decisión del proceso de apelación. Cuando se reciba una apelación, se seguirá el siguiente procedimiento.

Se designará a los miembros del comité de apelación, bajo la dirección del Director Ejecutivo, que conocerán de la apelación y determinarán el resultado. En caso de que el director ejecutivo forme parte del equipo de certificación, será él quien decida quién será el instructor del proceso de apelación. En tal caso, el CEO se dirigirá al Comité de Imparcialidad y/o a Cema International Compliance Services S.A. de C.V. para tomar una decisión sobre la apelación. La decisión sobre el recurso se tomará basándose en la decisión de Cema International Compliance Services S.A. de C.V. y del Comité de Imparcialidad. Los resultados del recurso se comunicarán al Comité de Imparcialidad.

- Todas las apelaciones serán recibidas por el responsable de Calidad y los detalles de las mismas se inscribirán en el Registro de Apelaciones mantenido por el Responsable de Calidad.
- El responsable de calidad investigará el recurso interpuesto e informará al cliente sobre su plan de acción para la investigación y la actuación en consecuencia.
- El responsable de Calidad mantendrá un informe de investigación (Informe de Incidente) para cada apelación individual. En caso de que se requiera alguna acción correctiva o preventiva adicional, se identificarán y tomarán las medidas necesarias en función del informe de incidentes y del procedimiento de acción correctiva y preventiva.
- Se enviará una copia del informe de investigación al cliente.
- En caso de cualquier otra ambigüedad, el consejo de administración revisará la misma y tomará la decisión adecuada.
- En caso de que la cuestión siga pendiente, se comunicará al consejo de certificación para que formule sus valiosos comentarios.
- Todas las apelaciones presentadas se cotejan y analizan anualmente.
- Se adoptarán las medidas correctoras y preventivas necesarias en función de la tendencia de las apelaciones.
- Las tendencias de las apelaciones y las medidas correctivas y preventivas adoptadas también se revisarán en el marco de la reunión del Comité de Certificación y del Comité de Imparcialidad.

- El responsable de calidad se asegurará de que los detalles relativos al apelante y a las medidas adoptadas no se compartan con los miembros del equipo de auditoría.
- El responsable de calidad velará por que no se adopte ninguna medida discriminatoria contra el apelante.
- Se informa al cliente del procedimiento de apelación, que está a su disposición si lo solicita.

4.5 TRATAMIENTO DE LAS OPORTUNIDADES DE MEJORA

En caso de oportunidad de mejora, la fuente es predominantemente interna y el miembro del personal afectado rellena el informe de incidente y lo presenta al responsable de Calidad. La otra fuente puede ser interna o externa.

El responsable de calidad estudia la sugerencia para determinar si entra en conflicto con las normas ISO 17021-1 e ISO 17065. En caso de que la sugerencia esté en conflicto, se comunica al iniciador. Sin embargo, la sugerencia también se discute en la Revisión por la Dirección. Si la sugerencia no entra en conflicto, se estudian sus ventajas y su impacto en otros procesos.

La sugerencia se acepta si se considera beneficiosa y no afecta negativamente a ningún otro proceso. El responsable de calidad determina los cambios en la documentación existente y los aplica mediante el procedimiento de control de documentos.

Si algún cliente certificado o parte interesada pregunta por el proceso de tramitación de recursos/reclamaciones, se remite al responsable de calidad. Éste informará al cliente certificado o a cualquier otra parte interesada sobre el proceso de tramitación de apelaciones y reclamaciones de Cema International Compliance Services S.A. de C.V. si los clientes certificados o las partes interesadas reciben alguna queja o reclamación.

4.6 CIERRE DE LA RECLAMACIÓN O APELACIÓN

Dependiendo de la naturaleza del incidente, el responsable de Calidad puede hacer un seguimiento con solicitudes de acciones correctivas y preventivas. Cuando la investigación de la reclamación o la apelación del cliente determina que la operación remota u otras organizaciones externas contribuyeron a la reclamación o la apelación, el responsable del

Esquema o su delegado se pone en contacto con estas organizaciones y les facilita toda la información pertinente.

Se registran todas las quejas y apelaciones de los clientes. Los registros son mantenidos por el responsable de Calidad. Cuando hay copias de comunicaciones escritas, informes y otros documentos relacionados con una queja o apelación, estos registros se organizan en un archivo y se identifican con el número de queja o apelación y también tienen registros de la acción correctiva correspondiente. Los registros de las investigaciones que se refieren a la calidad del servicio o a otras características de la prueba son mantenidos por el Gestor del Esquema. Basándose en el análisis de la reclamación o la apelación del cliente/otras partes, se toman las medidas necesarias y se responde al cliente para cerrar la reclamación o la apelación. El gestor de calidad identifica la necesidad de tomar medidas correctivas para evitar tales reclamaciones y recursos en el futuro y, en consecuencia, se informa a la persona afectada.

Todas las reclamaciones y apelaciones recibidos por el apelante se cerrarán en un plazo de 7 días laborables tras la recepción de la reclamación o apelación. El responsable de Calidad o el responsable del Sistema están autorizados a cerrar las reclamaciones y los recursos.

5. REFERENCIAS

- Regulaciones generales de PrimusGFS V3.2
- ISO/IEC 17021-1:2015 — Evaluación de la conformidad — Requisitos para los organismos que realizan la auditoría y la certificación de sistemas de gestión — Parte 1: Requisitos
- ISO/IEC 17021-3:2017 — Evaluación de la conformidad — Requisitos para los organismos que realizan la auditoría y la certificación de sistemas de gestión — Parte 3: Requisitos de competencia para la auditoría y la certificación de sistemas de gestión de la calidad
- ISO/IEC TS 17023:2013 — Evaluación de la conformidad — Directrices para determinar la duración de las auditorías de certificación de sistemas de gestión
- ISO/IEC 17065:2012 — Evaluación de la conformidad — Requisitos para organismos que certifican productos, procesos y servicios
- ISO 19011:2018 — Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión
- GLOBALG.A.P. Reglamento General — Parte III - Reglas para la Acreditación y los Organismos de Certificación

- BRC 004: Requirements for Certification Bodies Offering Certification Against the Criteria of the BRCGS
- ISO 31000:2018 — Gestión del riesgo — Directrices

6. REGISTROS

6.1 Registros de reclamaciones y apelaciones.