



1. PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES

En el presente procedimiento se define el proceso para recibir, evaluar y tomar la decisión sobre la queja o apelación recibida, presentada por el afectado de forma escrita presencial o vía correo electrónico, utilizando el formato de quejas y apelaciones (FQ), que para ello tiene establecido Mayacert. Una vez recibida la queja o apelación el Coordinador del departamento de evaluación y dictaminación y/o persona asignada por gerencia que no presente conflicto de intereses con la queja y/o apelación que se presente, procede a confirmar si la queja o apelación corresponde a las actividades de certificación de las cuales es responsable MAYACERT, si corresponde procede a tratarlas. Las quejas o apelaciones que se hagan con respecto a la certificación deberán ser solo sobre el alcance para lo que se otorgó la certificación. Es responsabilidad de Mayacert por medio del personal responsable reunir y verificar toda la información necesaria para alcanzar una decisión sobre la queja o apelación presentada.

El Encargado de Calidad es el responsable de hacer seguimiento a las quejas y/o apelaciones recibidas con la finalidad que estas sean procesadas de la forma correcta, es decir que se aplique el proceso y en los plazos establecidos para ello.

Para asegurar que no existe conflicto de intereses, el personal (incluyendo aquel que actúa a nivel directivo) que ha proporcionado consultoría a un cliente, o ha sido empleado de un cliente, o ha participado en el proceso de la quejas u apelación no se debe utilizar por MAYACERT para revisar ni aprobar la resolución de una queja o una apelación para ese cliente durante los dos años siguientes a la terminación de la consultoría o el empleo.

Siempre que sea posible, el organismo de certificación debe proporcionar al reclamante una notificación formal sobre el resultado y la finalización del proceso de reclamación. En caso de apelaciones, MAYACERT proporcionará al reclamante una notificación formal sobre el resultado y la finalización del proceso de apelación.

Mayacert informará al afectado sobre el avance del tratamiento a la queja o apelación planteada, de manera paralela al desarrollo del proceso que no llevará más de 15 días hábiles para la respuesta. Para lo cual se reconocen los siguientes momentos propicios para la emisión de dichas comunicaciones:

- i. Cliente envía formato queja y apelaciones (FQ), firmado, vía correo electrónico
- ii. Mayacert envía acuse de recibido formal por medio de correo electrónico al cliente sobre queja o apelación
- iii. Verificar si la queja o apelación corresponde a las actividades de certificación que realiza Mayacert
- iv. Informar al cliente el no tratamiento, dado el caso la queja o apelación no corresponde a las actividades de certificación (en caso de que proceda)
- v. Análisis de la queja o apelación
- vi. Resultados del análisis
- vii. Re-inspección en sitio de referencia (en caso de que proceda)



PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES

MPCO

V5, Enero-2023

Página 2 de 3

- viii. Resultados de la re-inspección / Medidas correctivas (en caso de que existan)
- ix. Conclusiones por parte de Mayacert
- x. Informar resultados al cliente reclamante formalmente vía correo electrónico

Queja,

Recibida la queja, el Coordinador de evaluación y dictaminación /o persona asignada por gerencia que no presente conflicto de intereses con la queja y/o apelación que se presente, inmediatamente enviará un acuse de recibo de la queja al cliente, a su vez confirmará que la queja tiene relación con las actividades que realiza Mayacert, si la queja corresponde procede a tratarla, de lo contrario, informará al reclamante que la queja no será procesada indicando las causas de esta decisión.

Para tratar la queja, procede a evaluarla y de ser necesario mayores antecedentes los solicitara al personal involucrado, e inclusive al cliente, con la finalidad de tener toda la información necesaria para resolver y tomar las acciones necesarias para resolver la queja.

Resuelta la queja se provee al cliente una respuesta formal a la queja en la cual se informa las acciones que ha tomado la organización para solucionarla.

Dado el caso, el coordinador de evaluación y dictaminación se encuentre involucrado en la queja, será el Gerente General el responsable de tratar la queja, lo anterior para asegurar mantener la imparcialidad en el proceso y la toma de decisión en las acciones a seguir para dar solución a la queja.

Apelación

En caso de inconformidad con la decisión de certificación el afectado tiene el derecho de apelar. El afectado debe notificar por escrito en físico o vía mail a través del correo corporativo cualquier inconformidad sobre el resultado de una inspección o certificación que da Mayacert. Se debe analizar si la apelación está relacionada con las actividades de certificación otorgada de las cuales es responsable Mayacert y si es así debe tratarlas. Después de acusar el recibido formal al cliente, el Coordinador de Evaluación y Dictaminación, dará las explicaciones y fundamentos del caso y tomará las acciones a seguir, asignando de ser necesario personal técnico para la evaluación y trato de la apelación, asegurando que el personal no presente conflicto de interés y no haya sido parte en el procedo objetado. Seleccionado reenvía la apelación junto a la información del proceso.

Una vez recibida la apelación, el Revisor/Certificador que dará tratamiento a la apelación, quien, si amerita el caso analiza de nuevo el informe de inspección impugnado. Consulta con el inspector cualquier duda en relación a la evaluación realizada o solicita más antecedentes al cliente, siendo su responsabilidad recabar toda la información necesaria para esclarecer y dar respuesta a la apelación, y si procede, se realiza una re-inspección en el sitio en referencia, la cual se hará con un inspector diferente a quién realizó la primera inspección, y podrá ir acompañado del gerente de Mayacert, para adjuntar otros



PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES

MPCO

V5, Enero-
2023

Página 3
de 3

elementos de juicio como resultado de la adquisición de pruebas que luego serán revisadas por el revisor/certificador. Si el dictamen ratifica lo expresado en la primera inspección se rechaza la impugnación, en caso contrario se tomarán las medidas correctivas que el caso amerite en base a la re-inspección.

Los casos de notificaciones sobre cualquier inconformidad quedan registrados en el proceso escrito que llevará el Coordinador de evaluación y dictaminación y/o persona asignada por gerencia que no presente conflicto de intereses con la queja y/o apelación que se presente para verificar el trámite de la situación, en conjunto con la solución que se le dio al caso en el archivo del operador y en un folder específico para apelaciones.

Si un operador presenta una impugnación demostrando que un inspector tiene conflicto de interés, incompetencia, deshonestidad, parcialidad, etc., Mayacert investigará el caso y si confirma los motivos de la impugnación se cambiará al inspector.