



**NEMT  
REGISTER**

NEMT REGISTER S.A. DE C.V.  
Blvd. Vito Alessio Robles 2888 Col. Nazario  
Ortiz Garza, Saltillo Coahuila, México.  
C.P. 25100 Tel. 81 1811 6636  
E-mail: contacto@nemtregister.com  
[www.nemtregister.com](http://www.nemtregister.com)

PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A  
QUEJAS Y APELACIONES

**PRO-JTC-01**   
Rev. 09 Junio 2020

## 1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos para la atención y solución de quejas y apelaciones presentadas por los clientes de NEMT Register S.A. de C.V.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento aplica al organismo certificador en cuanto a las actividades realizadas para otorgar los servicios de certificación en materia de gestión de calidad, medio ambiente y seguridad y salud en el trabajo/seguridad y salud ocupacional.

## 3. RESPONSABILIDADES

**Asistencia Técnica.** Recibir, confirmar al cliente la recepción de las apelaciones y/o quejas.

**Jefatura Técnica.** Validar y canalizar las apelaciones y/o quejas presentadas por el cliente, asegurar el registro de las correcciones o acciones correctivas derivadas, así como dar respuesta oportuna al cliente acerca de la resolución y seguimiento de las mismas.

Apegarse a los Lineamientos generales para la imparcialidad, confidencialidad y no conflicto de intereses en todo momento.

**Comisión de Certificación.** Recibir el expediente del cliente para analizar la apelación en caso de ser válida se estimará la concesión de certificación, mantenimiento, renovación, ampliación, o retiro de no conformidades según aplique.

Si la queja recibida en hacia un cliente certificado, la Comisión de Certificación será responsable de examinar la queja y deberá considerar la eficacia del sistema de gestión certificado, la queja recibida que sea válida se deberá enviar al cliente en un tiempo no mayor a 5 día hábiles.

Apegarse a los Lineamientos generales para la imparcialidad, confidencialidad y no conflicto de intereses en todo momento.

**Dirección General.** Reunirse con las áreas involucradas en la queja interpuesta por el cliente con la intención de presentar la queja, realizar la investigación pertinente y respaldar la decisión relativa sin dar lugar a acciones discriminatorias contra quien presenta la queja.

Apegarse a los Lineamientos generales para la imparcialidad, confidencialidad y no conflicto de intereses en todo momento, así como asegurarse que todos los involucrados dentro de NEMT lo hagan.

**Jefatura de Operaciones.** Colaborar en la validación, tratamiento y resolución de las quejas, en caso de ser un área involucrada en la queja, realizar las acciones pertinentes para eliminar las causas, en caso contrario apoyar en la revisión y aprobación de la decisión que se le comunicará al cliente.

Apegarse a los Lineamientos generales para la imparcialidad, confidencialidad y no conflicto de intereses en todo momento.

**Jefatura de Comercialización.** Colaborar en la validación, tratamiento y resolución de las quejas, en caso de ser un área involucrada en la queja, realizar las acciones pertinentes para eliminar las causas, en caso contrario apoyar en la revisión y aprobación de la decisión que se le comunicará al cliente.

Apegarse a los Lineamientos generales para la imparcialidad, confidencialidad y no conflicto de intereses en todo momento.

## 4. DESARROLLO

### 4.1 Comunicación con el Cliente

Una vez iniciada la etapa de contratación de los servicios de certificación la Asistencia Técnica se asegura de hacer llegar al cliente, una copia no controlada, de este procedimiento en el caso que se requiera interponer una apelación y/o queja en cualquiera de las etapas de certificación que realice con NEMT Register S.A. de C.V., de ésta modo el cliente estará consiente que deberá hacer llegar la queja o apelación de manera documentada donde se describa claramente el motivo por el cual se solicita atención a su caso o queja (la fecha de la auditoría y el alcance de la misma, etc.) con atención a la Jefatura Técnica o su apelación con atención a la Comisión de Certificación de NEMT Register y deberá ser enviada al correo [contacto@nemtregister.com](mailto:contacto@nemtregister.com) sin embargo los medios de recepción de información del cliente no se limita y pueden ser aceptados también por paquetería o presencial.

**Nota:** Las apelaciones deberán ser interpuestas en un tiempo no mayor a 5 días naturales.

Así mismo, el presente documento tiene como intención que el cliente certificado sea consiente que NEMT Register podrá recibir quejas imputables a él, situación que puede poner en consideración la eficacia de su sistema de gestión, por lo cual está obligado a dar atención y solución a dichas quejas y lo expone a recibir una auditoría con notificación a corto plazo con el fin de investigar la queja

#### **4.2 Confirmación de la Recepción**

La Asistencia Técnica, sin distinción de quien fuera que presente la apelación y/o queja, confirma de inmediato la recepción de la misma, a través de correo electrónico o en su caso atiende de forma personal al cliente y le indica que se contará con 5 días hábiles para la emisión de una respuesta posterior a haber realizado la apelación y/o queja.

#### **4.3 Revisión de las Quejas y las Apelaciones**

##### **4.3.1 Quejas**

El Responsable de la Jefatura Técnica realiza la revisión de la queja en conjunto con la Dirección General para investiga, recolecta evidencia necesaria y validar datos de la queja, para posteriormente reunirse los responsables de las áreas involucradas determinar si la queja es procedente o improcedente, en caso de que lo sea se procederá a realizar las acciones pertinentes y se notificará al cliente la forma en que NEMT Register S.A. de C.V. dará atención.

En caso que la queja sea improcedente se notificará al cliente la improcedencia junto con el sustento que le fundamenta, se deberá llevar a cabo una minuta de la reunión como parte de los registros de la atención.

En aquellos casos en los que se reciban quejas que concierna a alguno de los clientes certificados por NEMT Register S.A. de C.V., se remitirá al correspondiente cliente en un plazo no mayor a 5 días hábiles, mismas que se hará saber de manera documentada y/o vía telefónica una vez que haya sido examinada por la Comisión de Certificación, y en caso que la queja pueda poner en duda la eficacia del sistema de gestión certificado se realizará una auditoría con notificación a corto plazo con el fin de investigar la queja.

El cliente al que le afectado por la independientemente de la auditoría con notificación a corto plazo deberá:

- a. Ingresar argumentos para aceptar o rechazar la queja que se le ha notificado.

- b. En caso de que la queja sea procedente estará obligado a generar registro de la queja incluyendo las acciones tomadas en respuesta y su seguimiento.
- c. Se deberá asegurar que se ha realizado la corrección y se han emprendido las acciones correctivas apropiadas.
- d. Evaluación en su totalidad o a las partes afectadas que puedan hacer considerar a NEMT la eficacia del sistema de gestión certificado.

En el caso que se lleve a cabo una auditoría con notificación a corto plazo se le hará saber al cliente con 3 días de antelación, así como las condiciones en las que se van a efectuar estas visitas, en cuyo caso en que el cliente se niegue a dar razón de parte o recibir la visita, se procederá a poner el certificado en un estatus de suspendido notificando bajo los argumentos del PRO-JTC-02 Procedimiento de suspensión, retiro, reducción y/o modificación del alcance de la certificación.

#### **4.3.2 Apelaciones**

La Comisión de Certificación asegurándose de que sus integrantes no hayan estado involucrados previamente en el objeto de la apelación, revisa la apelación en conjunto con el responsable de la Jefatura de Operaciones para validar datos de la auditoría ejecutada y con el personal involucrado, así como los datos de la misma, como son el objetivo, fecha, equipo auditor y así tener la referencia completa de la apelación presentada.

En caso de ser necesario se convoca al auditor que fue designado como líder del equipo de la auditoría de la cual se presenta la apelación para poder pedir referencia de lo acaecido.

La Comisión de Certificación, investiga, recolecta evidencia necesaria y determina si procede o no la apelación, analiza si se han presentado apelaciones similares con anterioridad, se genera una minuta del análisis realizado que contemple las acciones de investigación de la apelación, el registro de la corrección o acción correctiva en el caso de requerirse para que sea comunicada la resolución dicha al cliente.

#### **4.4 Respuesta al Cliente**

La Asistencia Técnica hace llegar al cliente la respuesta formal de la Comisión de Certificación para la atención o finalización del proceso para las apelaciones y/o la respuesta por parte de la Jefatura Técnica para las quejas en un plazo no mayor a 5 días hábiles posteriores a la fecha en que se le confirma al cliente que se ha recibido la apelación y/o queja.

Para el caso de las quejas que sean procedentes se llevará a cabo el registro de las mismas y su atención será conforme al Procedimiento de Acciones Correctivas PRO-JTS-05, así como dar a conocer el avance y

resultados de la atención por medios formales y será responsabilidad de la Jefatura Técnica llevar a cabo tal retroalimentación.

En el caso de quejas imputables a clientes certificados NEMT determinará junto con el cliente certificado y el reclamante, si se debe hacer público el tema de la queja y su resolución y si fuera así en qué medida.

## 5. REFERENCIAS

- LIN-JTC-04 “Lineamientos de Operación para la Comisión de Certificación”
- PRO-JTS-05 “Procedimiento de Acciones Correctivas”

## 6. REGISTROS

- FO-JTS-01 Minuta de Reunión
- S/C Carta de Apelación

## 7. CONTROL DE CAMBIOS

| Revisión | Descripción del Cambio  | Página                | Fecha    |
|----------|---|-----------------------|----------|
| 01       | Nuevo Desarrollo  | NA                    | Mar-2014 |
| 02       | Se adiciono las responsabilidades y funciones de la Comisión de Apelaciones   | 3 y 4                 | Ago-2014 |
| 03       | El documento en su totalidad  | Portada a la página 5 | Ago-2015 |
| 04       | Se incorporar los criterios para dar atención a quejas que le concierne a clientes que están certificados.                                    | 4                     | Abr-2016 |
| 05       | Adecuación del documento para dar cumplimiento a los requisitos de la norma ISO IEC 17021-1:2015.<br>Cambio en la codificación del documento. | Todo el documento     | Abr-2016 |
| 06       | Se incluye la referencia seguridad y salud ocupacional para dar cumplimiento a OHSAS  | 04                    | Mar-2017 |
| 07       | Corrección de ortografía y cambio de códigos por homologación del Sistema de Gestión  | Todo el documento     | Feb-2018 |
| 08       | Cambio de imagen  | Todo el documento     | May-2019 |

|    |                  |                   |            |
|----|------------------|-------------------|------------|
| 09 | Cambio De imagen | Todo el documento | Junio 2020 |
|----|------------------|-------------------|------------|