

## Quejas y Apelaciones

### 1. Objetivo.

Este documento establece el procedimiento para atender las quejas y apelaciones que pueden derivarse de los servicios prestados por Verigas.

Las investigaciones y decisiones relativas a las apelaciones no darán lugar a ninguna acción discriminatoria. Lo anterior respaldado por la política de no discriminación de Verigas.

### 2. Campo de aplicación.

Este documento aplica a todos los servicios prestados por la Unidad de Verificación.

Cuando se habla del término “Gerencias” para fines de este documento se refiere a la Gerencia Técnica y a la Gerencia Técnica Sustituta.

### 3. Definiciones.

#### 3.1 Cliente.

Organización o persona que solicita y/o recibe un producto y/o servicio

#### 3.2 Proveedor.

Organización o persona que brinda un producto y/o servicio al cliente.

#### 3.3 Servicio.

Resultado físicamente intangible de las actividades involucradas en el proceso iniciado por el proveedor para cumplir con los requisitos del cliente.

#### 3.4 Queja.

Expresión de insatisfacción, diferente de la apelación, presentada por una persona u organización a una unidad de verificación, relacionada con las actividades de dicha unidad, para la que se espera una respuesta.

#### 3.5 Apelación.

Solicitud del proveedor del ítem de verificación a la unidad de verificación, de reconsiderar la decisión que tomo en relación con dicho ítem

### 4. Responsabilidades.

La dirección general, la coordinación de calidad y las gerencias aplican este procedimiento.

## 5. Criterios de decisión.

La Dirección General debe ser informada en todos los casos en que se presente alguna queja o apelación por el cliente. Para dar entrada a la apelación, esta debe recibirse formalmente y estar documentada.

La resolución de cualquier queja o apelación debe evitar que las personas involucradas actúen como juez y parte.

Los resultados emitidos para la resolución de quejas o apelaciones deben involucrar la participación de la Dirección General. Es fundamental solicitar al cliente contar con toda la información que respalde su queja o apelación.

De la misma forma, debe recalcarse que en caso de que el proceso de atención de la queja o apelación genere algún costo y los resultados no sean favorables a su petición, los gastos derivados de la investigación deberán ser cubiertos por cuenta propia. En caso contrario, estos serán cubiertos por la parte que resulte responsable.

Como disposición general, la Unidad de Verificación debe presentar al afectado su resolución en un plazo no mayor a 10 días hábiles posteriores a la recepción de la queja o apelación, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 122 de la Ley Federal de Metrología y Normalización (LFMN).

## 6. Procedimiento.

### 6.1 Quejas o apelaciones.

A lo largo del proceso de verificación, cuando se tenga contacto con el cliente debe indicarse la posibilidad de externar cualquier inconformidad con relación al servicio prestado, para lo cual cuenta con un plazo máximo de cinco días hábiles posteriores a la notificación de los resultados obtenidos para presentar su queja o apelación. De lo contrario, estas no serán procedentes. Existen dos formas de remitir una queja o apelación.

- a. A través del formato de Quejas y apelaciones; y/o
- b. Que el cliente remita un escrito referente a su queja o apelación.

### 6.2 Registro de las quejas o apelaciones.

Se deben registrar y acusar de recibido los escritos relativos a cualquier queja o apelación, si se trata de un escrito libre, se debe revisar que contenga la información del formato. Si esta se recibe en el formato, se debe verificar que la información descrita en el formato este completa de acuerdo con lo siguiente:

- ✓ Fecha: año, mes y día en que se recibe la queja o apelación.
- ✓ Queja o apelación: señalar con una "x" el concepto de que se trate.
- ✓ Número consecutivo de la queja o apelación.
- ✓ Datos generales del cliente.
- ✓ Información general del servicio proporcionado, incluyendo la fecha de la realización del servicio, características del servicio, clave de identificación del servicio, etc.
- ✓ Motivo de la queja o apelación, identificando cada una de las causas posibles de la queja o apelación.

### 6.3 Solución de quejas o apelaciones.

El tiempo de respuesta no debe ser mayor a 10 días hábiles una vez recibida la queja. Para la solución de las quejas o apelaciones, debe participar la Dirección General y/o la Gerencia Técnica, siempre que este no haya participado en el servicio realizado. Si no existe posibilidad de debate, se puede aceptar la participación del cliente o un representante de este. En todo caso, se debe cuidar que las personas involucradas en el servicio no participen en la resolución y solo se limiten a presentar su versión de los hechos. El análisis debe involucrar toda la información disponible, ya sea interna o proporcionada por el cliente, que no implique algún conflicto de interés. Es importante recalcar que el personal involucrado no sea juez de las acciones que proporcionó y deliberar asumiendo las siguientes responsabilidades:

- a. Actuar con ética profesional y guardando la confidencialidad de la información.
- b. Buscar y hacer evidente los hallazgos a favor o en contra de la petición;
- c. Documentar dichas observaciones con base en evidencias que permitan obtener conclusiones respecto a la queja o apelación;
- d. Mantener la integridad de cada uno de los documentos e información analizada; y
- f. Ser objetivo, imparcial y mantenerse libre de influencias que afecten su capacidad de análisis.

Con el análisis realizado, se deben determinar y analizar las causas que dieron origen a la queja o apelación, de acuerdo con la información relativa al servicio y especificar si procede o no la queja o apelación y si la causa es ajena o no a la Unidad de Verificación.

### 6.4 Veredicto sobre la investigación.

Según proceda, la Dirección General determinará las acciones inmediatas a seguir para la atención de la queja o apelación y serán ejecutadas por la Gerencia Técnica o personal designado por este, en conjunto con el personal autorizado por el cliente. La información debe ser clara y suficiente para desarrollar las actividades necesarias.

Se concluye la revisión del caso, firmando de conformidad el personal involucrado en la revisión y comunicando la respuesta al cliente, la cual puede ser:

- a. La aceptación de la queja o apelación por parte de la Unidad de Verificación, en tal caso se deben tomar acciones considerando el procedimiento de acciones correctivas y preventivas, presentando los resultados en las revisiones por la dirección.
- b. El rechazo de las mismas.

## 7. Formato

### 7.1 F-GN-11 Quejas y apelaciones

### Control de cambios

Inciso	Página	Cambio (s)
Objetivo	1	Se complementa el objetivo incluyendo la no discriminación en las investigaciones y decisiones relativas a las apelaciones, dando con ello el cumplimiento al punto 7.5.5 de la norma NMX-EC-17020-IMNC-2014 (ISO/IEC 17020: 2012)
3.4 y 3.5	1	Se homologa por completo las definiciones de apelación y queja tal cual indica la norma NMX-EC-17020-IMNC-2014 (ISO/IEC 17020: 2012)
6.2	2	Se incluye lo relativo al acuse de recibido de la queja o apelación
6.4	3	Se incluye lo referente a tomar las acciones necesarias con base en el procedimiento de acciones correctivas y preventivas, en caso de que el veredicto sea la aceptación de la apelación o queja por parte de la unidad.
Todo el documento		Se modifica el pie de página con la nueva dirección.



VERIGAS