

CERTIFICACIÓN DE PRODUCTO

"INFORMACIÓN SOBRE EL TRATAMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES."

## ÍNDICE

A) QUEJAS, SUGERENCIAS Y/O RECLAMACIONES.....	3
1. OBJETIVO .....	3
2. RESPONSABLES .....	3
3. DEFINICIONES .....	3
4. GESTION DE LAS QUEJAS, SUGERENCIAS Y/O RECLAMACIONES .....	3
B) APELACIONES .....	4
1. INTRODUCCIÓN .....	4
2. OBJETIVO .....	5
3. RESPONSABLES .....	5
4. DEFINICIONES .....	5
5. GESTION DE LA APELACIÓN .....	5

## A) QUEJAS, SUGERENCIAS Y/O RECLAMACIONES

### 1. OBJETIVO

Indicar la metodología a seguir para identificar, dar seguimiento y solucionar las quejas, sugerencias y/o reclamaciones de clientes internos y externos.

### 2. RESPONSABLES

Dirección, gerencias y calidad son los responsables de cumplir lo establecido en el objetivo arriba indicado.

### 3. DEFINICIONES

Cliente: Cualquier persona interna o externa que desee expresar su inconformidad o alguna mejora respecto a los productos, servicios o procesos de ACM Certificación de Productos, S.A de C.V. (ACM).

LIC.- Ley de Infraestructura de la calidad

Queja: Manifestación verbal o escrita de una insatisfacción

Reclamación: Cualquier queja hecha a una organización con respecto a sus productos, servicios, procesos o infraestructura y pretende algún tipo de compensación.

RLFMYN. - Reglamento de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización

Sugerencia: Es aquella expresión de un cliente de manera verbal o por escrito sobre mejoras en los productos, servicios, procesos o infraestructura de ACM.

### 4. GESTION DE LAS QUEJAS, SUGERENCIAS Y/O RECLAMACIONES

En caso de recibir una queja, sugerencia y/o reclamación relacionada con los servicios de certificación, el organismo tomara las medidas necesarias para dar atención a las mismas.

El cliente puede ingresar su queja, sugerencia y/o reclamación a través de los siguientes medios:

- Correo electrónico
- Buzón en las instalaciones de ACM, llenar el formato de quejas, reclamaciones y/o sugerencias (FOR-CA-001)
- La página web: [www.acmcertificacióndeproductos.com](http://www.acmcertificacióndeproductos.com)
- Algún otro medio

Una vez recibida, el OCP notificará por cualquier medio al cliente el acuse de recibo correspondiente.

Además, realizará el seguimiento de éstas y de las acciones necesarias para resolverlas garantizando con ello la transparencia y certidumbre en el desempeño de las funciones de su personal.

#### **Tratamiento de una queja, sugerencia y reclamación:**

Las quejas, sugerencias y/o reclamaciones, que lleguen deben canalizarse al responsable de calidad para su registro y seguimiento, quien verifica diariamente si se han presentado quejas, sugerencias y/o reclamaciones, en caso de haberse presentado, las recaba para asignar el respectivo folio. Posteriormente las turna a la gerencia correspondiente, para ser atendida y en su caso asegurar la imparcialidad de todo el proceso de dicha queja, sugerencia y/o reclamación.

Deben acompañarse de la evidencia que a juicio del cliente considere aplicable, la cual será tratada de manera confidencial.

La gerencia correspondiente involucrada analizará y resolverá las acciones a tomar respecto de dichas reclamaciones, quejas y/o sugerencias. En su caso el responsable de calidad en conjunto con la gerencia correspondiente genera una acción preventiva o de mejora misma que se gestiona a través del procedimiento de acciones preventivas y acciones de mejora.

En caso de que la queja y/o reclamación sea consecuencia de:

- Afectación en la calidad del servicio o producto prestado
- Se incurra en el incumplimiento de la legislación vigente
- Derive de un producto no conforme

En esos casos se atenderá de acuerdo con lo especificado en el "Procedimiento para detección, registro y tratamiento de Producto no conforme, no conformidades y acciones correctivas, (PRO-CA-003)"

El tiempo de respuesta a cualquier queja, reclamación y/o sugerencia será en un tiempo no mayor a 10 días hábiles a partir de la fecha de ingreso, por escrito, por cualquier medio y con copia a las Autoridades Normalizadoras competentes.

## **B) APELACIONES**

### **1. INTRODUCCIÓN**

ACM cuenta con acreditación vigente y aprobación correspondiente por parte de la Dirección General de Normas (DGN), para proporcionar servicios de certificación de productos en los diferentes sectores en los que ACM está acreditado y aprobado en términos de la Ley. Cuando

se determina no otorgar la certificación y el cliente no está de acuerdo con dicho resultado, tiene la opción de manifestarlo por escrito mediante el ingreso de una apelación.

## 2. OBJETIVO

Indicar la metodología a seguir para atender las apelaciones que se reciban relacionadas con las actividades de certificación del OCP.

Aplica a todas las decisiones definitivas, emitidas por el personal del organismo de certificación.

## 3. RESPONSABLES

El responsable de observar las medidas y disposiciones establecidas en este procedimiento es la gerencia técnica, en coordinación con el Comité Técnico de Certificación e Imparcialidad (CTCI).

## 4. DEFINICIONES

**Cancelación.** - Documento emitido por parte del personal del Organismo de Certificación como un resultado de incumplimiento con la norma, estándar o disposición técnica.

**Certificado.** - Documento emitido por el organismo de certificación de producto que hace constar que un producto determinado cumple las especificaciones establecidas en la NOM y por tanto que se ha obtenido la adecuada confianza en

la evaluación de la conformidad, cuya validez está sujeta a la verificación respectiva.

**Cliente.** - Persona física o moral que recibe un dictamen negativo o cancelación de certificado.

**Dictamen Negativo.** - Documento emitido como resultado final del análisis de la información de una solicitud nueva, como consecuencia de no cumplimiento con una norma, estándar o disposición técnica.

**Evaluación de la Conformidad.** - al proceso técnico que permite demostrar el cumplimiento con las Normas Oficiales Mexicanas, Estándares, Normas Internacionales ahí referidos o de otras disposiciones legales. Comprende, entre otros, los procedimientos de muestreo, prueba, inspección, evaluación y certificación.

**LIC.** - Ley de Infraestructura de la calidad

**RLFM y N.** - Reglamento de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización

## 5. GESTION DE LA APELACIÓN

La apelación contra la decisión emitida a una solicitud de certificación por el OCP de ACM es el recurso que está disponible para que el cliente a través de su representante legal o su representante autorizado, presente por cualquier medio su desacuerdo.

Una vez recibida, el OCP notificará por cualquier medio al cliente el acuse de recibo correspondiente, además debe evaluar y tomar decisiones acerca de las mismas, por lo que realizará el seguimiento de éstas y de las acciones necesarias para resolverlas garantizando con ello la transparencia y certidumbre en el desempeño de las funciones de su personal.

Por lo anterior el cliente deberá realizar lo siguiente:

- 1.- Ingresar un escrito en hoja membretada de la empresa y firmada por el representante legal de la misma y/o representante autorizado y dirigido a la Gerencia.
- 2.- Ingresar las evidencias que a su juicio el cliente considere sustenta dicha apelación.
- 3.- Por su parte la gerencia analizará la apelación y en caso de detectar errores u omisiones durante el proceso, procederá a la revocación del resultado emitido.
- 4.- Si no se detectan errores u omisiones, la gerencia citará a las partes involucradas para que expresen sus argumentos, las conclusiones serán tomadas en cuenta para la revocación o confirmación del resultado emitido y deberá ser ratificado de manera escrita al cliente por cualquier medio.
- 5.- Tratándose de resultados de pruebas de laboratorio, el gerente debe acordar con el cliente, el envío a pruebas de laboratorio de la muestra testigo que resguarda.
- 6.- Las pruebas deben realizarse en otro laboratorio subcontratado, diferente al que realizó las pruebas iniciales y con testificación por parte del personal técnico del OCP. El informe derivado de las nuevas pruebas de laboratorio será analizado y dependiendo de los resultados se revocará o confirmará el resultado previamente emitido.
- 7.- En el supuesto de que la apelación haga referencia a temas no contemplados por la norma, estándar, disposición técnica o procedimiento de certificación correspondientes, el gerente podrá presentar el caso al Comité Técnico de Certificación e Imparcialidad (CTCI) para su resolución conforme a lo establecido en el procedimiento del comité.
- 8.- El CTCI debe tomar una resolución definitiva de la manera siguiente:
  - a) Debe nombrar de entre los miembros del Comité a 2 personas que analicen el caso, asegurándose de que ninguna de ellas tenga interés económico alguno en el mismo o que pueda tener algún otro tipo de conflicto de intereses. Una vez analizado el caso emitirán una resolución al respecto, misma que debe ser enviada por cualquier medio al secretario ejecutivo para ser presentada en la siguiente reunión del comité y tomar la decisión final al respecto.
  - b) En la siguiente reunión del comité y en caso de ser necesario el gerente o quien el designe, debe hacer una narrativa de los hechos y en su caso ceder al Cliente el derecho de expresar sus

motivos técnicos ante el comité por los cuales considera que la resolución del OCP debe ser modificada.

c) Tras haber analizado la información recibida por los miembros designados y los argumentos presentados tanto de parte del cliente como de la gerencia, los miembros del Comité, excepto los designados, deben tomar la resolución que consideren adecuada. Dicha resolución se turnará al gerente para que la notifique por escrito y por cualquier medio al cliente. De esta forma se asegurará que dicho proceso ha sido realizado con imparcialidad y apegado a procedimientos.

9.- El Organismo de certificación, emitirá las notificaciones correspondientes al representante legal, debidamente avalado por poder notarial y/o por acta constitutiva de la empresa, que haya firmado el contrato de servicios correspondiente o en su defecto a el representante autorizado avalado por la correspondiente carta poder.

10.- En el caso que el OCP modifique una resolución previamente tomada o que como resultado directo de dicha resolución el cliente haya sufrido daños o perjuicios, el organismo debe indemnizar al cliente por los daños sufridos, desde el momento en que se ha presentado la apelación hasta el de su resolución definitiva.

11.- Si el OCP ratifica el resultado emitido en un inicio y no se considere la modificación de éste, el cliente debe cubrir todos los gastos en que se haya incurrido, tales como pruebas de laboratorio y costo de las horas-hombre del personal de la gerencia involucrada en el proceso de apelación.

12.- El tiempo de respuesta a cualquier apelación será como máximo de 10 días hábiles contados a partir del día hábil siguiente en que se recibió formalmente la apelación en el organismo de certificación.