



ASOCIACIÓN DE NORMALIZACIÓN ADUANERA Y DE COMERCIO EXTERIOR A.C.

PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES

Procedimiento de Quejas y Apelaciones	Versión anterior
Versión: 5.0	Cancela a la Versión: 4.0



Organismo de Certificación de SGC

El contenido de este documento es propiedad intelectual y tecnológica exclusiva de la "Asociación de Normalización Aduanera y de Comercio Exterior, A.C." (ANACE)

Queda prohibida cualquier reproducción parcial o total del contenido de este documento, así como su almacenamiento temporal o permanente en sistemas informáticos o reproducción o transmisión de cualquier forma o por cualquier medio electrónico, mecánico, fotocopia, grabación u otro método sin el previo y expreso PERMISO POR ESCRITO por parte de la Dirección General de ANACE.



Organismo de Certificación de SGC

Contenido

Introducción

- Objetivo
- Alcance
- Responsable
- Políticas
 - Definiciones
- Procedimiento

Control de Cambios



Organismo de Certificación de SGC

Introducción

El presente documento está elaborado para establecer los lineamientos a seguir de las quejas y apelaciones en el Organismo de Certificación de SGC ANACE sobre las actividades a realizar cuando se tenga una queja o apelación, expresar el mecanismo para el seguimiento, control y terminación. Con la finalidad de dar a conocer al personal el mecanismo, para la capacitación del personal de nuevo ingreso, guiar y apoyar al personal de ANACE responsable de la eficaz operación del Organismo de Certificación de SGC así como guiar a los Organismos interesados en demostrar el cumplimiento de los requisitos establecidos.



Organismo de Certificación de SGC

Objetivo El objetivo del procedimiento de Quejas y Apelaciones, es establecer el mecanismo de atención cuando se presenten desacuerdos o eliminar la inconformidad sobre los servicios del Organismo de Certificación de SGC. Así mismo reconocer y ocuparse de las necesidades y expectativas de los reclamantes para mejorar el servicio ofrecido por ANACE.

Alcance El presente procedimiento se aplica en todos los procesos que realiza la ANACE como Organismo de Certificación de Sistemas de Gestión de la Calidad.

Responsable La Coordinación de SGC junto con la Dirección General son los responsables del presente procedimiento.



Organismo de Certificación de SGC

Políticas

Las políticas para las Quejas y Apelaciones son las siguientes:

1. El presente procedimiento se publicará en la página web de anace: www.anace.mx o www.anace.org.mx para que sea accesible para que todas las personas y clientes conozcan el tratamiento de las quejas y apelaciones.
 2. Las quejas y apelaciones serán tratadas en forma equitativa, objetiva e imparcial.
 3. Las quejas que se presenten serán tratadas de forma confidencial para que no exista la posibilidad de usar inapropiadamente la información.
 4. ANACE junto con el cliente y el que formula la queja, determinarán en conjunto si se hace público el objeto de la queja, su resolución, definir la forma y medida de esta.
 5. Las quejas y apelaciones serán notificadas en un lapso de 2 días hábiles para comentarle al cliente o personas que presenta la queja o apelación si procede o no el tratamiento.
 6. Las quejas y apelaciones serán atendidas en un lapso no mayor a **10** días hábiles posteriores a la fecha de recepción de la queja o apelación.
-



Organismo de Certificación de SGC

Políticas

Las políticas para las Quejas y Apelaciones son las siguientes:

7. Todas las quejas y apelaciones serán tratadas de la misma forma, de acuerdo al presente procedimiento sin considerar sexo, raza, idioma, condición social, idiosincrasia y religión.
8. Se podrán ingresar quejas por el servicio prestado y apelaciones a un fallo del Grupo de Dictamen del SGC, por los siguientes medios: Carta membretada y firmada por el Director General o en su caso el encargado de calidad de la empresa, buzón de quejas, apelaciones y comentarios, vía telefónica, correo electrónico, fax o llenando el **Registro de Quejas y Apelaciones (ANACE-PO-08-01)**.
9. Se realizarán las encuestas de satisfacción de clientes cuando se haya realizado un servicio y de esta también se podrá obtener quejas y apelaciones.
10. Si el afectado no está conforme con la respuesta emitida podrá manifestarlo por medio de carta membretada, vía telefónica, correo electrónico, fax o llenando el **Registro de Quejas y Apelaciones (ANACE-PO-08-01)** y se tendrá que realizar en un plazo no mayor a 5 días hábiles.
11. El personal involucrado en el proceso que da origen a la queja o apelación, no podrá participar en el proceso de dictamen de resolución de la misma como juez y/o parte.
12. La codificación del **Registro de Quejas y Apelaciones (ANACE-PO-08-01)** inicia de la siguiente manera:

ANACE-XX-YY

Dónde:

XX: son los números consecutivos iniciando por 01

YY: Es el año en que se registró.

Definiciones

QUEJA. Manifestación de hechos que afectan a una organización que está en desacuerdo o inconforme por situaciones del servicio prestado. También se conoce como reclamación.



Organismo de Certificación de SGC

APELACIÓN. Recurrir a la autoridad superior competente que debido a su criterio se confía para deshacer y resolver una cuestión respecto aun fallo del Grupo de Dictamen del SGC.

IDIOSINCRASIA. Rasgos, temperamento, carácter, etc., distintivos y propios de un individuo o de una colectividad.

Procedimiento de Quejas

Para las quejas se realizan las siguientes actividades de recepción, evaluación y toma de decisiones:

Responsable	Paso	Acción
Cliente o persona que presenta queja	1	Presentar ante la Dirección General.
	Nota	<p>Las quejas se pueden presentar por los siguientes medios y con los siguientes requisitos:</p> <ul style="list-style-type: none">• Carta membretada: Firmada por el Director General o en su caso el encargado de calidad de la empresa.• Vía telefónica: Se tiene que solicitar el nombre de la Organización, nombre de la persona, domicilio, teléfono, correo electrónico y descripción del problema.• Correo electrónico.<ul style="list-style-type: none">• Buzón de quejas, apelaciones y comentarios en la página web: www.anace.mx o www.anace.org.mx• Fax.• Registro de Quejas y Apelaciones (ANACE-PO-08-01). <p>La quejas ingresadas mediante la página web llegan al correo del Director General de ANACE.</p> <p>Para el caso de la llamada telefónica se tendrá que anotar la hora en que se está ingresando la llamada. El Fax se tendrá que validar con una llamada telefónica igualmente se tendrá que anotar la hora de confirmación.</p>
Dirección General	2	Decidir si procede la queja o no de acuerdo a las actividades de certificación. Si procede continuar en el paso 3 y explicar el tratamiento que se da en las quejas de acuerdo al presente procedimiento. Si no procede informar por escrito al cliente o persona que presenta la queja y explicarle los criterios por los cuales no procede la queja. Ver política No. 5 del presente procedimiento, registrar en el formato Registro de Quejas y Apelaciones (ANACE-PO-



Organismo de Certificación de SGC

		08-01) las acciones.
	3	Notificar al cliente/persona que presenta la queja dando el acuse de la recepción de la queja. Vía telefónica, correo electrónico, en persona o cualquier otro medio Ver política No. 5 del presente procedimiento.
	Nota	Si la queja es concerniente a un cliente certificado, será analizada para evaluar la eficacia del sistema de gestión certificado y decidir si se tendrá que ejecutar el Procedimiento de Auditoría Especiales (Ver Manual de Operación de SGC (ANACE-MA-02) Ver política No. 5 del presente procedimiento.
Coordinación de SGC y/o Auxiliares de Calidad	4	Llenar el Registro de Quejas y Apelaciones (ANACE-PO-08-01) en caso de que no esté llenado.

Responsable	Paso	Acción
Coordinación de SGC y/o Auxiliares de Calidad	5	Realizar la investigación de los hechos ocurridos, de ser posible solicita mayor información (evidencia) para conocer el problema. Ver política No. 6 del presente procedimiento.
	6	Analizar el problema y exponer las posibles causas así como la solución inmediata y plantea las actividades para que no vuelvan a ocurrir. Ver política No. 6 del presente procedimiento.
	7	Presenta a la Dirección General para aprobar o replantear las acciones.
	8	Registrar las acciones tomadas en el Registro de Quejas y Apelaciones (ANACE-PO-08-01) .
	9	Realizar las acciones a seguir y notificar al cliente/persona que presente la queja los resultados.
	10	Aprobar la decisión acordada. En caso de que este satisfecho se cierra la queja. En caso contrario pasar al siguiente punto.
Cliente o persona que presenta queja	11	Si no acepta la conclusión de la queja, notificar a la dirección y se regresa al punto 5.
Coordinación de SGC y/o Auxiliares de Calidad	12	Realizar la investigación de los hechos ocurridos, de ser posible solicita mayor información (evidencia) para conocer el problema. Ver política No. 6 del presente procedimiento.
	Nota	En Cada Reunión Ordinaria del Comité de Imparcilidad y Transparencia se mostrara información sobre quejas si se han presentado quejas al Organismo.



Organismo de Certificación de SGC

Procedimiento de Apelacion

Para las apelaciones se realizan las siguientes actividades de recepción, evaluación y toma de decisiones:

Responsable	Paso	Acción
Cliente o persona que presenta la apelacion	1	Presentar apelación ante la Dirección General.
	Nota	Las Apelaciones pueden ser recibidas por los siguientes medios: <ul style="list-style-type: none">• Carta membretada: Firmada por el Director General o en su caso el encargado de calidad de la empresa,• Correo electrónico,• Fax• Buzón de quejas, apelaciones y comentarios.• Registro de Quejas y Apelaciones (ANACE-PO-08-01). Para el caso de la llamada telefónica se tendrá que solicitar que se haga llegar por los medio previamente señalados.
Dirección General	2	Decidir si procede o no la apelación de acuerdo a las actividades de certificación. Si procede continuar en el paso 3 y explicar el tratamiento que se da a las apelaciones de acuerdo al presente procedimiento y si no procede informar por escrito al cliente/persona apelante y explicarle los criterios por los cuales no procede la apelación, registrar en el formato Registro de Quejas y Apelaciones (ANACE-PO-08-01) las acciones
	3	Notificar al cliente/persona que presenta la apelación dando el acuse de la recepción de la apelación. Vía telefonica, correo electronico, en persona o cualquier otro medio. Ver politica No. 5 del presente procedimiento.
Coordinación de SGC y/o Auxiliares de Calidad	4	Llenar el Registro de Quejas y Apelaciones (ANACE-PO-08-01) en caso de que no este requisitado.
	5	Realizar la investigación de los hechos ocurridos, de ser posible solicita mayor información (evidencia) para conocer el problema. Ver política No. 6 del presente procedimiento.
	6	Analizar el problema y exponer las posibles causas asi como la solucion inmediata y plantea las actividades para que no vuelvan a ocurrir. Ver política No. 6 del presente procedimiento.
	7	Presenta a la Dirección General para aprobar o replantear las acciones.



Organismo de Certificación de SGC

Coordinación de SGC y/o Auxiliares de Calidad	Nota	Notifica a grupo de dictamen, que se encuentra una apelación a un fallo emitido. Ellos no participan en el tratamiento
Dirección General	8	Enviar carta informándole los pormenores del tratamiento.
Dirección General y Cliente o persona que presenta la apelación	9	Verificar la efectividad de las acciones tomadas, en un plazo de 30 días posterior a la emisión de fallo si es efectiva se cierra la apelación, de lo contrario invita al cliente/persona apelante a reiniciara el proceso. O se regresa al paso numero 4.
	Nota	Para la elaboración del documento se consideró la Ley Federal sobre Metrología y Normalización publicada en el Diario Oficial de la Federación el 20 de Mayo de 1997.