



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

PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES

| | |
|---|-------------------------|
| Procedimiento de Quejas y Apelaciones (ANACE-PO-08) | Versión anterior |
| Versión: 10 | Cancela a la Versión: 9 |

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.

ANACE Solo Información



Contenido

Introducción

Objetivo

Alcance

Responsable

Políticas

- Definiciones

Procedimiento

Control de Cambios

ANACE Solo Información

Introducción

El presente documento está elaborado para establecer los lineamientos a seguir de las quejas y apelaciones en el Organismo de Certificación de Sistema de Gestión de la Calidad, Antisoborno y Seguridad de la Información de 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 así como guiar a los Organismos interesados en demostrar el cumplimiento de los requisitos establecidos.

ANACE Solo Información



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 SG. 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.

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

ANACE Solo Información

**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 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.
7. Encaso de faltar o no estar el Director General, sus atribuciones serán del Coordinador de SGC y las funciones del Coordinador de SGC, las hará el Analista de Calidad 1.
8. El Buzón de Quejas y Sugerencias, sera revisado 1 vez al mes por el Coordinador de SGC o el Analista de Calidad 1 y la evidencia sera la impresión del correo.

**Políticas**

9. 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.
10. Se podrán ingresar quejas por el servicio prestado y apelaciones a un fallo del Grupo de Dictamen, 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 \(ANACE-PO-08-01\)](#).
11. Se realizarán las encuestas de satisfacción de clientes cuando se haya realizado un servicio y de esta también se podrá obtener quejas y apelaciones.
12. 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.
13. 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.
14. 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.

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

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



Procedimiento

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

| Responsable | Paso | Acción |
|---|------|---|
| Cliente o persona que presenta queja Dirección General y/o Coordinación de SGC | 1 | <p>Presentar queja a la Coordinación de SGC. Es el área encargada de llevar el registro y control.</p> <p>Las quejas se pueden presentar por los siguiente 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. <i>Registro de Quejas y Apelaciones (ANACE-PO-08-01).</i>• Correo electrónico.• Buzón de quejas en la pagina web: <p>En en el apartado: http://anace.mx/Buzon.html, se encuentra la siguiente leyenda: "Envíanos tus comentarios a: contacto@anace.org.mx"</p> <p>Las quejas ingresadas mediante la pagina web llegan al correo del Coordinador de SGC.</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> |



| | |
|------|---|
| 2 | Decidir si procede la queja o no de acuerdo a las actividades de certificación. Si procede continuar en el paso 4 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-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 | <i>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 SG (ANACE-MA-02) Ver política No. 5 del presente procedimiento.</i> |

Responsable

Coordinación de SGC / Analista de Calidad 1

Cliente o persona que presenta queja

Dirección General / Coordinador de SGC

Coordinación de SGC / Analista de Calidad 1

Comite de Imparcialidad y Transparencia

| Paso | Acción |
|------|---|
| 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. |
| 11 | Convocar al Comité de Imparcialidad y Transparencia (CIT) para analizar en conjunto a detalle los problemas presentados. Ver Guía de Funcionamiento del Comité de Imparcialidad y Transparencia (ANACE-GU-01) |
| 12 | Analizar las situaciones y definen las acciones a seguir y de ser necesario se analizará por personas diferentes que no hayan participado previamente en la queja. |



Dirección General
/ Coordinador de
SGC

| | |
|----|---|
| 13 | Informan al cliente/persona que presenta queja sobre los acuerdos y hablar con él para corroborar que esté completamente de acuerdo con las decisiones tomadas y finalizar con el objeto de la queja. |
| 14 | Verificar la efectividad de las acciones tomadas, en un plazo de 30 días posteriores a la emisión del fallo, si es efectiva se cierra la queja de lo contrario pasar al punto No. 11. |
| 15 | Enviar carta informándole los pormenores del tratamiento. |

Procedimiento

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

Responsable

Cliente o persona
que presenta
apelación

Dirección General
/ Coordinador de
SGC

Coordinación de
SGC / Analista de
Calidad 1

| Paso | Acción |
|-------------|---|
| 1 | Presentar apelación ante la Coordinación de SGC o ante la Dirección General. |
| <i>Nota</i> | <p><i>Las Apelaciones pueden ser recibidas por los siguientes medios:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Carta membretada: Firmada por el Director General o en su caso el encargado de calidad de la empresa,</i> • <i>Correo electrónico,</i> • <i>Buzón de quejas, apelaciones y comentarios.</i> • <i>Registro de Quejas y Apelaciones (ANACE-PO-08-01).</i> <p><i>Para el caso de la llamada telefónica se tendrá que solicitar que se haga llegar por los medio previamente señalados.</i></p> |
| 2 | Llenar el Registro de Quejas y Apelaciones (ANACE-PO-08-01) en caso de que no este requisitado. |
| 3 | Decidir si procede o no la apelación de acuerdo a las actividades de certificación. Si procede continuar en el paso 4 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 |
| 4 | 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. |
| 5 | Notifica al Grupo de Dictamen , para realizar la investigación conjunta de los hechos ocurridos y reunir la evidencia objetiva que la sustente. Ver politica No. 6 del presente procedimiento. |

Grupo de
Dictamen

| | |
|-------------|---|
| 6 | Convoca al Grupo de SG para que analice la evidencia recabada, emita el fallo y defina las acciones a seguir. Ver Guía de Funcionamiento del Comité de Imparcialidad y Transparencia (ANACE-GU-01) . |
| <i>Nota</i> | <i>Para la toma de decisiones se considerarán las acciones ejecutadas de situaciones similares anteriores.</i> |
| 7 | Informan al cliente/persona apelante sobre los acuerdos y hablar con él para corroborar que esté completamente de acuerdo con las decisiones tomadas y finalizar con el objeto de la apelación. |
| Paso | Acción |
| 8 | Enviar carta informándole los pormenores del tratamiento. |
| 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 reiniciar el proceso. |
| <i>Nota</i> | <i>Para la elaboración del documento se consideró la Ley Federal sobre Metrología y Normalización publicada en el Diario Oficial de la Federación el 28 de noviembre de 2012.</i> |

ResponsableDirección General
/ Coordinador de
SGC

ANACE Solo Información