



SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Hoja 1 de 13

AC- PG-18-01

**DIRECCIÓN GENERAL  
GERENCIA DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD  
PROCEDIMIENTO PARA APELACIONES,  
DISPUTAS, QUEJAS Y SUGERENCIAS**

APROBACIONES

ELABORÓ	NAIVI DONJUAN LÓPEZ GERENTE DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	
REVISÓ	Ma. DEL SOCORRO VARGAS LÓPEZ GERENTE DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	
APROBÓ	M. En C. OCTAVIO HERNÁNDEZ ÁLVAREZ DIRECTOR	

Revisión No.	07
Anula:	AC-PG-18-01, Rev. 06
Vigente partir de:	a 5 Septiembre 2011

**INDICE**

<b>Concepto</b>	<b>página</b>
<b>Portada y Aprobaciones</b>	<b>1</b>
<b>Índice</b>	<b>2</b>
<b>0 Objetivo</b>	<b>3</b>
<b>1 Alcance</b>	<b>3</b>
<b>2 Política</b>	<b>3</b>
<b>3 Definiciones</b>	<b>3</b>
<b>4 Normas de operación para reclamaciones, apelaciones y disputas</b>	<b>3</b>
<b>5 Normas de operación para atención de quejas y sugerencias</b>	<b>4</b>
<b>6 Normas de operación para atención de quejas y sugerencias del personal</b>	<b>5</b>
<b>7 Responsabilidades</b>	<b>5</b>
<b>8 Descripción de actividades</b>	<b>6</b>
<b>9 Documentos aplicables</b>	<b>8</b>
<b>FORMATOS</b>	<b>9</b>
<b>Identificación de Cambios</b>	<b>11</b>

## **0. Objetivo**

0.1 Resolver de manera rápida, objetiva e imparcial, las apelaciones y disputas, de cualquier índole, presentadas por los usuarios y otras partes al Organismo de Certificación de Establecimientos TIF, A. C. (OCETIF) en materia de Certificación y Verificación.

0.2 Atender y dar seguimiento a las quejas y sugerencias recibidas por escrito o por cualquier medio que se hagan llegar al OCETIF.

## **1. Alcance**

Este procedimiento se aplica a todos los usuarios u otras partes inconformes con el actuar o decisión del OCETIF, durante los procesos de certificación y verificación, en cumplimiento de lo establecido por las normas NMX-CC-9001-IMNC-2008 Sistemas de Gestión de la Calidad-Requisitos, NMX-CC-9000-IMNC-2008 Sistemas de Gestión de calidad Fundamentos y vocabulario; NMX-EC-065-IMNC-2000, Requisitos generales para organismos de certificación de producto y NMX-EC-17020-IMNC-2000, Criterios generales para la operación de varios tipos de organismos que realizan inspección, NMX-EC-067-IMNC-2007, Requisitos Generales para Organismos que operan sistemas de certificación del producto; NMX-EC-17021-IMNC-2008 Evaluación de la conformidad para organismos que realizan la auditoría y la certificación de sistemas de gestión y NMX-F-CC-22003-NORMEX-IMNC-2008 Sistemas de gestión de la inocuidad de los alimentos – Requisitos para los organismos que realizan la auditoría y la certificación de sistemas de gestión de la inocuidad de los alimentos.

## **2. Política**

Atender las apelaciones, disputas, reclamaciones técnicas y quejas que formulen las partes interesadas del Organismo, con criterios de imparcialidad, confidencialidad, independencia y juicio técnico.

## **3. Definiciones**

**Apelar:** Recurrir a una persona o cosa en cuya autoridad, criterio o predisposición se confía para dirimir, resolver o favorecer una cuestión.

**Controversia:** Discusión larga y reiterada. Polémica.

**Decisión:** Determinación, resolución que se toma.

**Disputar:** Porfiar y altercar con calor y vehemencia.

**Queja:** Expresión de disgusto, disconformidad o enfado. Equivale a producto no conforme.

**Sugerencia:** Idea que se sugiere.

**Usuario:** Persona física o moral que solicita por escrito el servicio de certificación y verificación del OCETIF, que conoce del procedimiento de certificación y verificación y que aceptó apegarse a los procedimientos y lineamientos del Organismo en estas materias.

## **4. Normas de operación para reclamaciones, apelaciones y disputas**

4.1 Solamente se atienden apelaciones, disputas o controversias presentadas por escrito y sustentadas documentalmente por el usuario, estableciendo de manera clara y objetiva los motivos detallados de su inconformidad ante el actuar o decisión del OCETIF.

4.2 Todas las apelaciones y disputas generadas durante los procesos de certificación y verificación, son informadas a la Dirección General y registradas para su seguimiento y solución.

- 4.3 La Dirección General analiza la apelación o disputa establecida por el usuario y sobre la base legal de ella, determina si está a su alcance la solución. En caso contrario, la presenta ante el Comité Técnico de Certificación e Imparcialidad (CTC) haciendo lo necesario para convocarlo.
- 4.4 La Dirección General informa verbalmente o por escrito a la Gerencia de Aseguramiento de la Calidad acerca de las apelaciones y disputas de los usuarios sobre el actuar o las decisiones tomadas por el OCETIF para darles seguimiento.
- 4.5 El OCETIF se basa en las normas oficiales mexicanas para fundamentar su actuar e identificar el motivo de la inconformidad formulada por el usuario.
- 4.6 El OCETIF resolverá en primera instancia la inconformidad manifestada por el usuario.
- 4.7 El OCETIF a través de su Dirección General, si está fuera de su alcance, presenta la disputa o apelación, al CTC, como lo establece el Manual del Comité (**DG-M-04-05**).
- 4.8 El Director General, y en su caso, el Gerente de la Unidad de Verificación propician un ambiente de respeto en la atención de las apelaciones, mismas que se tratan con enfoque eminentemente técnico.
- 4.9 El OCETIF y el usuario respetan la decisión tomada por la Dirección General, y en su caso, el Gerente de la Unidad de Verificación o por el CTC.
- 4.10 El OCETIF da seguimiento a la decisión emitida sobre la apelación o disputa, y en su caso, informa al CTC del cumplimiento por ambas partes.
- 4.11 La atención de reclamaciones técnicas, quejas, apelaciones y disputas son atendidas por la Unidad de Verificación y el OCETIF en los plazos establecidos en el artículo 122 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización.
- 4.12 En el caso de que las apelaciones, disputas, reclamaciones técnicas, en materia de verificación no se resolvieran satisfactoriamente para el cliente y su solución esté fuera del alcance del Gerente de la Unidad de Verificación, éste solicita al Secretario del CTC presentar el asunto al Comité.

## **5. Normas de operación para atención de quejas y sugerencias**

- 5.1 El usuario podrá presentar su queja o manifestación de producto no conforme mediante el formato Notificación de quejas y sugerencias (AC-F-22-01), por la vía telefónica o a través del buzón electrónico de quejas y sugerencias.
- 5.2 La queja debe presentarse en un máximo de 10 días posteriores a la prestación del servicio y deberá contener, como mínimo, el nombre, domicilio, teléfono y, en su caso, correo electrónico del usuario así como la fecha y descripción del servicio no conforme.
- 5.3 El OCETIF cuenta con un buzón para quejas y sugerencias instalado en sus oficinas con la finalidad de que tanto el usuario interno como el externo, manifiesten sus no conformidades y quejas así como para sugerir mejoras en alguna etapa de los servicios.
- 5.4 A cada queja se le asignará un número de folio consecutivo y se mantendrá un archivo de quejas.
- 5.5 Las quejas y sugerencias son atendidas por la Gerencia de Aseguramiento de la Calidad, quien da seguimiento hasta obtener la satisfacción del cliente.
- 5.6 En el caso de que la queja afecte la calidad del servicio, el Gerente de Aseguramiento de la Calidad y el área responsable de la queja implementarán la corrección inmediata para evitar su recurrencia.
- 5.7 El área responsable de la queja presentará la solicitud de acción a la Gerencia de Aseguramiento de la Calidad, en un plazo no mayor de 5 días.

## **6. Normas de operación para atención de quejas y sugerencias del personal.**

Se establece el presente apartado para que el personal del Organismo tenga una herramienta para manifestar sugerencias y oportunidades de mejora en los servicios y bienes necesarios para realizar sus actividades; independientemente del diagnóstico de ambiente laboral que la Dirección General realiza anualmente.

6.1 En caso de que la sugerencia u oportunidad de mejora sea en función de las instalaciones del organismo y esta puede ser corregida de forma inmediata, el solicitante deberá registrarse en la lista de solicitudes múltiples, ubicada en el área de la Coordinación Administrativa, cuyo responsable la atenderá el mismo día o más tardar al día siguiente de haberse registrado.

6.2 Tratándose de otro asunto, el personal del OCETIF manifiesta una no conformidad, una queja y/o sugerencia de mejora, por medio electrónico a la dirección general y/o al responsable de la gerencia involucrada.

6.3 Todas las quejas o sugerencias manifestadas por el personal del OCETIF, deberán ser analizadas por el Gerente o coordinador que tiene a su cargo el motivo de la queja.

6.4 En caso de que pueda ser solventada de forma inmediata, la gerencia involucrada aplica una CORRECCIÓN, a la no conformidad y/o queja del solicitante, y el gerente del área realiza el seguimiento para que ésta no vuelva a manifestarse.

6.5 Si la queja es sobre servicios contratados externamente, ésta se presenta por correo electrónico, al área responsable del servicio contratado con copia para el director general y aplica el Procedimiento de compras y evaluación de proveedores (CSG-PG-06-01)

6.6 Cuando la queja y/o no conformidad se presente en 3 ocasiones por diferentes personas, en diferentes fechas, se entiende que las correcciones aplicadas no han sido efectivas y que requieren la implementación de acciones correctivas; por lo que el responsable del área que tiene a su cargo el motivo de la queja o el director general elabora una Solicitud de Acción (AC-F-09-03) y aplica el Procedimiento para implementar Acciones Correctivas y Preventivas (AC-PG-06-01), anexando a la solicitud evidencia documental de las quejas recibidas en ocasiones anteriores.

**Todas las sugerencias son analizadas por la dirección general para su aprobación y análisis.**

## **7. Responsabilidades**

7.1 Es responsabilidad del Director General, y en su caso, del Gerente de la Unidad de Verificación respaldar e implementar las acciones correctivas correspondientes, resultantes del análisis de las quejas, apelaciones, disputas y sugerencias.

7.2 Es responsabilidad del Director General, en su carácter de Secretario del Consejo Técnico de Certificación e Imparcialidad, presentar para su revisión y evaluación el informe de quejas, apelaciones, disputas y sugerencias formuladas por los clientes y partes interesadas; así como aquéllas que requieran, para su dictamen, de la intervención del CTC.

7.3 El Gerente de Aseguramiento de la Calidad, es responsable de registrar y dar seguimiento a las quejas, apelaciones, disputas, reclamaciones técnicas y sugerencias que formulen los usuarios del OCETIF y de presentar a las revisiones por la Dirección la información correspondiente.

7.4 Los Gerentes y Coordinadores son responsables de analizar, conjuntamente con el personal del área, las causas que motivaron las quejas, apelaciones, disputas, reclamaciones técnicas y sugerencias detallando la información relevante del caso; así como aplicar, siempre que sea necesario, el Procedimiento para controlar el Servicio no conforme (AC-PG-05-02) y el Procedimiento para implementar Acciones Correctivas y Preventivas (AC-PG-06-01).

### 8. Descripción de actividades

La columna "M" se utiliza sólo para señalar cambios en el procedimiento

M	No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
	1	Cuenta con 10 días hábiles posteriores a la prestación del servicio para presentar su queja en recepción, vía fax, buzón o paquetería, en el formato Notificación de quejas y sugerencias (AC-F-22-01); o su apelación y disputa, en formato libre, en materia de certificación y verificación respaldando su argumento documentalmente de forma clara y objetiva y en su caso, informando sobre la normatividad oficial mexicana, ley, pliego de condiciones o procedimiento del OCETIF que avala su reclamo.  Para la atención de quejas, pasa a la actividad 20.	Usuario
		<b>ATENCIÓN DE RECLAMACIONES, APELACIONES Y DISPUTAS DE LOS CLIENTES</b>	
	2	Recibe, registra y turna la disputa o apelación de certificación al Director General, y de verificación, al Gerente de la Unidad de Verificación del OCETIF. <b>Nota:</b> Si el cliente formula su solicitud a través del buzón electrónico o del buzón de la recepción. La Gerente de Aseguramiento de la Calidad, informa de inmediato al Director General.	Recepcionista
	3	Evalúa el contenido de la apelación o disputa recibida.	Director General o Gerente de la Unidad de Verificación
	3.1	Si considera que el asunto debe ser presentado al CTC, pasa al punto 12.	Director General o Gerente de la Unidad de Verificación

	<b>3.2</b>	Si considera que la apelación o disputa puede ser resuelta sin la intervención del CTC, turna al área técnica correspondiente y da seguimiento al trámite.	Director General o Gerente de la Unidad de Verificación
	<b>4</b>	Documenta y respalda las acciones realizadas que motivaron la apelación, con base en los procedimientos para controlar el servicio no conforme (AC-PG-05-02) y para implementar acciones correctivas y preventivas (AC-PG-06-01)	Gerente o Coordinador

<b>M</b>	<b>No.</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>RESPONSABLE</b>
	<b>5.1</b>	Si la apelación es en materia de certificación, elabora documento para firma del Director General explicando al usuario inconforme, el sustento en el que se tomó la decisión motivo de su inconformidad. Envía copia a la Gerencia de Aseguramiento de la Calidad. (Pasa a la actividad 26)	Gerente o Coordinador
	<b>5.2</b>	Si la apelación es en materia de verificación el comunicado lo firma el Gerente de la Unidad de Verificación.	
	<b>6</b>	Manifiesta por escrito u otra vía a la Dirección General del OCETIF, su satisfacción o no, por las acciones tomadas.	Usuario
	<b>7</b>	Determina de acuerdo a lo manifestado por el usuario, la vía de solución a la controversia:	Director General o Gerente de la Unidad de Verificación
	<b>7.1</b>	Realizar una sesión en la que participen ambas partes (pasa a la actividad 8).	
	<b>7.2</b>	Instrumentar la reunión del CTC. (pasa a la actividad 12).	
	<b>8</b>	Emite la convocatoria respectiva haciéndola llegar oportunamente al usuario y a la Gerencia competente, quien desarrolla la logística necesaria para llevar a cabo la sesión.	Director General o Gerente de la Unidad de Verificación
	<b>9</b>	Coordina y desarrolla la sesión, propiciando un ambiente de respeto e imparcialidad.	Director General o Gerente de la Unidad de Verificación
	<b>10</b>	Expone y fundamenta, técnica y legalmente la decisión tomada en la actividad motivo de la controversia.	Gerente o Coordinador

11	Analiza lo expuesto por los involucrados y emite la resolución final comunicando a éstos la decisión tomada. (pasa a la actividad 20)	Director General o Gerente de la Unidad de Verificación
12	Emite la convocatoria respectiva haciéndola llegar al usuario y a los miembros del CTC oportunamente, y desarrolla la logística necesaria para llevar a cabo la sesión.	Secretario del CTC
13	Expone y fundamenta, técnica y legalmente ante el CTC, el motivo de su inconformidad con la decisión del OCETIF.	Usuario
14	Expone y fundamenta, técnica y legalmente, la decisión en cuestión ante el pleno del Comité. Puede solicitar al área técnica del organismo su intervención.	Secretario del CTC
15	Solicita al usuario retirarse momentáneamente de la reunión para proceder a recoger las opiniones de sus miembros en torno al asunto	Secretario del CTC

M	No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
	16	A partir de los argumentos expuestos por ambas partes y tomando en consideración la opinión de los técnicos de la SAGARPA como el elemento de mayor peso, dicta la resolución final.	CTC
	17	Registra en la libreta de acuerdos del CTC la decisión tomada.	Secretario del CTC
	18	Comunica a las partes en controversia su decisión y la obligación de acatarla.	Presidente del CTC
	19	Aceptan y acatan la decisión emitida.	Usuario y Director General o Gerente de la Unidad de Verificación
	20	Solicita a la Gerencia de Aseguramiento de la Calidad dar seguimiento al cumplimiento de la decisión emitida. (Pasa a la actividad 26)	Director General o Gerente de la Unidad de Verificación
		<b>ATENCIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS DE LOS CLIENTES</b>	
	21	Revisa cotidianamente el buzón de quejas y sugerencias electrónico y el instalado en las oficinas del Organismo.	Gerente de Aseguramiento de la Calidad

<b>22</b>	Registra las quejas recibidas en el formato Registro de quejas y sugerencias, AC-F-23-01 y las turna a la Gerencia o Coordinación competente, informando por correo electrónico a la Dirección General.	Gerente de Aseguramiento de la Calidad
<b>23</b>	Analiza, conjuntamente con el personal responsable, las causas que motivaron la queja.	Gerente o Coordinador
<b>24</b>	De considerarlo necesario, aplica los procedimientos para controlar el Servicio no conforme (AC-PG-05-02) y para implementar Acciones Correctivas y Preventivas (AC-PG-06-01).	Gerente o Coordinador
<b>25</b>	Informa periódicamente a la Gerencia de Aseguramiento de la Calidad el avance en la atención de la queja.	Gerente o Coordinador
<b>26</b>	Una vez concluido el proceso, cierra la queja presentada.	Gerente de Aseguramiento de la Calidad
<b>27</b>	Presenta en las reuniones de revisión del Sistema por la Dirección, el estado de las apelaciones, disputas, quejas y sugerencias recibidas.	Gerente de Aseguramiento de la Calidad

### **9 Documentos aplicables**

Manual del Comité Técnico de Certificación e Imparcialidad (DG-M-04-05)

Notificación de quejas y sugerencias (AC-F-22-01)

Registro de quejas y sugerencias (AC-F-23-01)

Procedimiento para controlar el Servicio no conforme (AC-PG-05-02)

Procedimiento para implementar Acciones Correctivas y Preventivas (AC-PG-06-01)

Procedimiento de compras y evaluación de proveedores (CSG-PG-06-01)





n/a = no aplica

Fecha	Inciso	Página	Cambios
31-08-06	0	3	Se agregó "de cualquier índole".
	3,	3	Se agregó al Gerente de la Unidad de Verificación.
	4.8	4	Se agregó al Gerente de la Unidad de Verificación.
	5	4	Se agregó el punto 5.6.
	6.1	5	Se agregó al Gerente de la Unidad de Verificación.
	7		Se agregó el punto 5.2
	8, 9		Se agregó al Gerente de la Unidad de Verificación.
	11, 19, 20	6	Se agregó al Gerente de la Unidad de Verificación.
1-11-06	4	3	Se agregó al subtítulo el término "reclamaciones".
1-11-06	4	4	Se agregó el punto 4.11, en el que se establece que la Unidad de Verificación y el OCETIF observarán los tiempos establecidos en el artículo 122 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, para atender las reclamaciones técnicas, quejas, apelaciones y disputas.
<b>Revisión 03</b>			
18-01-08	2	3	Se complementó la política estableciendo que las apelaciones, disputas, reclamaciones técnicas, quejas y sugerencias se atenderán con criterios de imparcialidad, confidencialidad, independencia y juicio técnico.
18-01-08	4.11	4	Se elimina la palabra quejas de la norma de operación 4.11, por estar repetida con la norma 5.4.
18-01-08	4.12	4	Se agrega el punto 4.12, estableciendo que el Gerente de la Unidad de Verificación atenderá las apelaciones, disputas, reclamaciones técnicas y en caso de que no se resuelvan satisfactoriamente, por conducto del Secretario solicitará su atención al Comité Técnico de Certificación e Imparcialidad.
18-01-08	5.1 y 5.3	4	Se fusionan las dos normas de operación, para mejorar la redacción y se recorre la numeración.
18-01-08	5.6	4	Se elimina la norma de operación por estar duplicada con la 4.12.
<b>Revisión 04</b>			
Septiembre/08	4.3	3	Se actualiza el nombre del Comité Técnico de Certificación complementando con las palabras: e Imparcialidad
Septiembre/08	4.7	4	Se actualiza el Código del Manual del Comité Técnico de Certificación e Imparcialidad DG-M-04-05
Fecha	Inciso	Página	Cambios
Septiembre/08	5.6	4	Se agrega la norma de operación: En el caso de que la queja afecte la calidad del servicio, el Gerente de Aseguramiento de la Calidad y el área responsable de la queja implementarán la corrección inmediata para evitar su recurrencia.
Septiembre/08	5.7		Se agrega la norma de operación: El área responsable de la queja presentará la solicitud de acción a la Gerencia de Aseguramiento de la Calidad, en un plazo no mayor de 5 días.
Septiembre/08	6.2	4	Se incorpora la siguiente responsabilidad del Director General: en su carácter de Secretario del Consejo Técnico de Certificación e Imparcialidad, presentar para su revisión y

			evaluación el informe de quejas, apelaciones, disputas y sugerencias formuladas por los clientes y partes interesadas; así como aquéllas que requieran, para su dictamen, de la intervención del CTC.
Septiembre/08	6.3,6.4	5	Se recorre la numeración de las responsabilidades del Gerente de Aseguramiento de la Calidad y del Área responsable de la queja.
Septiembre/08	Act. 2	5	Se agrega la siguiente <b>Nota</b> : Si el cliente formula su solicitud a través del buzón electrónico o del buzón de la recepción. La Gerente de Aseguramiento de la Calidad, informa de inmediato al Director General.
Septiembre/08	8	7	Se actualiza el nombre y código del Manual del Comité Técnico de Certificación e Imparcialidad DG-M-04-05
<b>Revisión 05</b>			
Septiembre/09	1	3	Se agrega la norma NMX-EC-067-IMNC-2007, NMX-EC-17021-IMNC-2008 NMX-F-CC-22003-NORMEX-IMNC-2008; y se actualizan las normas NMX-CC-9000-IMNC-2008 y NMX-CC-9001-IMNC-2008
Septiembre/09	6	5	Se agrega el punto 6. Normas de operación para atención de quejas y sugerencias del personal y se recorre la numeración de los puntos siguientes.
<b>FORMATOS</b>			
Septiembre/09	AC-F-22-01		Se simplifica el formato para mayor facilidad de su requisitado por el cliente. Agregué origen: buzón o web; elimina palabras repetidas; agrega felicitación, reclamación o controversia.
<b>Revisión 6</b>			
Noviembre/10	Portada	1	Se actualiza el nombre del Director general.
Noviembre/10	6.5	5	Se cambia la clave del documento CA por CSG, debido a cambio de nombre de la Coordinación Administrativa a Coordinación de servicios Generales
<b>Revision 7</b>			
Agosto/2011	Portada	1	Se cambia el nombre de Director y de Gerente de Aseguramiento de la Calidad