



Evaluación del Servicio, Quejas y Apelaciones.

Índice

Título	Página
1. Objetivo	2
2. Campo de aplicación	2
3. Referencias	2
4. Definiciones	2
5. Responsabilidades	3
6. Criterios de decisión.....	3
7. Procedimiento	4
8. Formas	8
9. Bibliografía.....	8



Evaluación del Servicio, Quejas y Apelaciones.

1. Objetivo.

Este documento establece el procedimiento para evaluar los servicios proporcionados por la UI de Certificación Mexicana; recibir y canalizar la retroalimentación de los usuarios de estos servicios, y en su caso, para atender las quejas y apelaciones que pueden derivarse de estos.

2. Campo de aplicación.

Este documento aplica a todas las evaluaciones de servicio, quejas y apelaciones sobre los servicios prestados por la UI de Certificación Mexicana.

3. Referencias.

Para la adecuada aplicación de este procedimiento, se deben utilizar los siguientes documentos:

3.1 P-CN-7.8 Acciones correctivas, preventivas y de mejora.

4. Definiciones.

4.1 Cliente.

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

4.2 Proveedor.

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

4.3 Servicio.

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

4.4 Queja.

Manifestación por parte de un cliente acerca de los servicios que presta la UI, en cuanto a la percepción global de su operación.

4.5 Apelación.

Manifestación escrita por parte de un cliente sobre su inconformidad con el resultado emitido por la UI.



Evaluación del Servicio, Quejas y Apelaciones.

5. RESPONSABILIDADES.

- 5.1 La Jefatura de UI elabora este procedimiento.
- 5.2 La Dirección General revisa y aprueba este procedimiento.
- 5.4 La Jefe de Calidad y Normalización difunde e implanta este procedimiento.
- 5.5 La Dirección General, Jefatura de UI e Inspectores aplican este procedimiento.

6. CRITERIOS DE DECISION.

- 6.1 El Jefe de UI es responsable de mantener una percepción óptima del servicio que ofrece la UI de Certificación Mexicana durante la preparación, ejecución y término del proceso de inspección.
- 6.2 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.
- 6.3 La resolución de cualquier queja o apelación debe evitar que las personas involucradas actúen como juez y parte.
- 6.4 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.
- 6.5 De la misma forma, debe recalcar 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.
- 6.6 Como disposición general, la UI 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 163 de la Ley de Infraestructura de la Calidad.
- 6.7 Siempre que se tenga la disponibilidad de recursos, la Dirección General debe facilitar los medios necesarios para ejecutar las acciones pertinentes en caso de que el servicio se considere inadecuado.



Evaluación del Servicio, Quejas y Apelaciones.

7. PROCEDIMIENTO.

7.1 Evaluación del servicio.

7.1.1 Con la finalidad de medir el nivel de satisfacción de los clientes en relación con el servicio proporcionado, la UI enviara al cliente el formato FP-UI-15.0 01 - Evaluación del Servicio. Para que el proceso no genere controversias, toda información relativa a esta evaluación debe canalizarse a la Dirección General, quien recibe y evalúa esta información. Se debe anotar la clave de evaluación del servicio realizado en el espacio correspondiente.

7.1.2 La Evaluación consta dos secciones:

1. Satisfacción del cliente
2. Análisis del desempeño del grupo Inspector

7.1.3 Se solicitará al cliente la calificación de cada uno de los rubros acorde al desempeño de las actividades del personal de la UI de Certificación Mexicana. Con la finalidad de obtener una medición consistente, esta se realizará en una escala de 2 a 5 con la percepción siguiente:

Malo (2): Desarrolla las actividades sin aplicar consistentemente criterios establecidos.

Regular (3): Desarrolla las actividades cubriendo parcialmente las expectativas del cliente.

Bueno (4): Desarrolla las actividades acordes a los criterios establecidos.

Excelente (5): Desarrolla las actividades acordes a los criterios establecidos y cubre plenamente las expectativas del cliente.

7.1.4 Realizara un análisis para determinar la percepción del cliente acorde a la escala indicada más adelante, de acuerdo con el promedio obtenido en forma global y en cada una de las secciones. Es importante considerar que, en caso de obtener una calificación de 2 en cualquiera de los rubros, es suficiente para solicitar las aclaraciones pertinentes y en su caso, considerarlo como una oportunidad de mejora.



Evaluación del Servicio, Quejas y Apelaciones.

Zona	Límites
Aceptable – Excelente	4.0 a 5.0
Cuestionable – Aceptable con reservas	3.0 a 3.9
Rechazo – Cuestionable con desviaciones	2 a 2.9

Las zonas o rangos se definen como:

Zona de aceptación (4.0 - 5.0)

Promedio global esperado en todos los aspectos, lo cual no demanda acciones adicionales de forma puntal. Es conveniente hacerlo extensivo al personal responsable y motivarlo a continuar en ese sentido.

Zona de transición (3.0 - 3.9)

Promedios ligeramente abajo del global esperado pero aceptables como media estándar. En este caso se sugiere analizar e identificar posibles fuentes de desviación para tomar medidas que impidan mantenerse en ella.

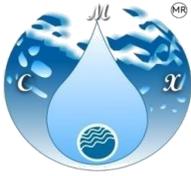
Zona de rechazo (2.0 - 2.9)

Promedios muy por debajo del global esperado. Los servicios que reciben estas puntuaciones deben ser analizados a detalle involucrando al responsable del servicio para tomar las medidas pertinentes, según se requiera, acorde al P-CN-7.8 Acciones correctivas, preventivas y de mejora. Esta información debe ser considerada en las Revisiones por Dirección.

7.1.5 Se debe presentar para análisis los comentarios e información que permita la retroalimentación por parte de los clientes, así como el promedio anual de la percepción global de la satisfacción del cliente, la cual debe dar pie al establecimiento de un objetivo. Como consideración general, esta se debe mantener o mejorar a través del tiempo.

7.2 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 en relación con el servicio prestado, para lo



Evaluación del Servicio, Quejas y Apelaciones.

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. Con el FP-UI-15.0 02 "Quejas y apelaciones"; y/o
- b. Que el cliente remita un escrito referente a su queja o apelación.

7.3 Registro de las quejas o apelaciones.

Se deben registrar los escritos relativos a cualquier queja o apelación en la bitácora de recepción de documentos de Certificación Mexicana. Si se trata de un escrito libre, se debe trasladar esta información al formato FP-UI-15-0 02 "Quejas y apelaciones"; si esta se recibe en el formato, se debe corroborar 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. Cabe mencionar que las apelaciones solo proceden como tales en los casos en que la verificación se realice bajo solicitud de la dependencia; en caso contrario, solo se tomaran como quejas.
- 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.

7.4 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 el Jefe de UI y/o el personal designado por este, 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 de la queja, 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



Evaluación del Servicio, Quejas y Apelaciones.

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 UI.

7.5 Veredicto sobre la investigación.

Según proceda, la Dirección General determinara las acciones inmediatas a seguir para la atención de la queja o apelación, y serán ejecutadas por el Jefe de UI 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 según el P-CN-7.8 Acciones correctivas, preventivas y de mejora.

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 UI, o
- b. El rechazo de esta.

7.6 Manifestación de inconformidad a la autoridad.

Se considera la participación del cliente durante las actividades de verificación y la revisión de la información presentada por el para involucrarlo en la revisión de sus argumentos y en su caso, su conformidad con el veredicto. Sin embargo, si este continua en desacuerdo con la resolución tomada, podrá manifestarlo ante la dependencia, para lo cual se debe complementar la documentación con lo siguiente:



Evaluación del Servicio, Quejas y Apelaciones.

Informe sobre la queja o apelación a remitir a la dependencia

Este documento es libre y no requiere el empleo de un formato específico, sin embargo, debe incluir la información indicada más adelante, y resumir la investigación y las causas por las cuales se dictamina a favor o en contra. Debe ser elaborado por la Gerencia Técnica y debe incluir la siguiente información:

- a. Fecha de emisión del documento.
- b. Nombre de la organización que emite la queja o apelación.
- c. Nombre del responsable de la solicitud.
- d. Relación de personal involucrado en el servicio.
- e. Clave de identificación del servicio.
- f. Descripción de la queja o apelación.
- g. Procedimientos consultados para la evaluación de la queja o apelación.
- h. Identificación de las causas de no conformidades.
- i. Evaluación del problema.
- j. Conclusiones.

7.7 Análisis del agente externo.

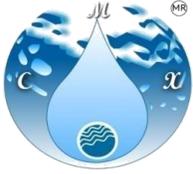
Si el análisis de un tercero establece que la UI de Certificación Mexicana es el causante de la insatisfacción, esta debe desarrollar las actividades preventivas, correctivas o de mejora necesaria para eliminar las causas actuales y potenciales del problema según el P-CN-7.8 Acciones correctivas, preventivas y de mejora. Por el contrario, si se determina que la organización es la causante y esto genera algún costo adicional, se solicitara cubrir el costo de las actividades desarrolladas por o para Certificación Mexicana.

7.8 Archivo de la información.

La información generada a este respecto será archivada en la carpeta de Evaluación del servicio, Quejas y apelaciones correspondiente.

8. FORMAS.

- 8.1 FP-UI-15.0 01 Evaluación del servicio.
- 8.1 FP-UI-15.0 02 Quejas y apelaciones.



Evaluación del Servicio, Quejas y Apelaciones.

9. BIBLIOGRAFIA.

Para el desarrollo de este procedimiento, se utilizó el siguiente documento vigente:

- 9.1 NMX-EC-17020-IMNC-2014 Criterios generales para la operación de varios tipos de unidades (organismos) que desarrollan la verificación (inspección).
- 9.2 P-CN-7.6 Elaboración y Control de Documentos.
- 9.3 P-CN-7.8 Acciones correctivas, preventivas y de mejora.