

## 1. OBJETIVO

Establecer la metodología para dar solución a las apelaciones y quejas de los clientes de VALORTECNIA que se encuentran dentro del campo de actividad.

## 2. ALCANCE

El procedimiento aplica para todas las actividades desarrolladas por el VALORTECNIA y que tienen relación directa con los clientes.

## 3. DEFINICIONES

- 3.1. Apelación: Solicitud del proveedor del objeto de evaluación de la conformidad al Organismo Certificador (de evaluación de la conformidad), de reconsiderar la decisión que tomó en relación con dicho objeto.
- 3.2. Queja: Expresión de insatisfacción, diferente de la apelación, presentada por una persona u organización al Organismo Certificador (de evaluación de la conformidad), relacionada con las actividades de dicho organismo, para las que se espera una respuesta.
- 3.3. VALORTECNIA: Organismo Certificador de Sistemas de Gestión.
- 3.4. Día hábil: Día de la semana que se trabaja y que no pertenece al fin de semana, quedando fuera el sábado y el domingo.
- 3.5. Día natural: Día normal, independientemente de los días festivos o fines de semana.

## 4. INSTRUCCIONES

VALORTECNIA dispone de métodos para recibir, evaluar y tomar decisiones relativas a las apelaciones y quejas, estableciendo las acciones correctivas requeridas. Con el fin de que el público acceda a la forma en que se realiza el tratamiento apelaciones y quejas, según el Procedimiento Información y Confidencialidad (VALT-PRO-008), y puede ser suministrada cuando sea requerida.

### 4.1. TRATAMIENTO DE LAS APELACIONES

Cuando un cliente se encuentra insatisfecho con las decisiones tomadas por VALORTECNIA, puede presentar una apelación manifestando su inconformidad, la cual se debe interponer dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al recibo de la notificación de la decisión tomada, si transcurrido este plazo, el cliente no presenta el recurso, se entiende que acepta la decisión sin lugar a posteriores reclamaciones.

- 4.1.1. El Cliente presenta la apelación por escrito Formato Apelaciones y/o Quejas (VALT-FOR-016-01) mismo que se encuentra disponible en nuestra página web y enviarlo vía correo electrónico a cualquiera de los siguientes correos:

[organismo@valortecnia.org](mailto:organismo@valortecnia.org)

[ventas@valortecnia.org](mailto:ventas@valortecnia.org)

[auditorias@valortecnia.org](mailto:auditorias@valortecnia.org)

dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al recibo de la notificación de la decisión tomada, si transcurrido este plazo, el cliente no presenta el recurso, se entiende que acepta la decisión sin lugar a posteriores reclamaciones. La apelación se dirige a Dirección o Coordinación de VALORTECNIA, quienes indican recibo de la misma y la fecha de recepción, y entregan copia al cliente, puede ser físico o electrónico.

- 4.1.2. El Coordinador de administración tiene la responsabilidad de iniciar la investigación respectiva para dar tratamiento a la apelación, ésta nunca será responsabilidad del Comité de Certificación o de los auditores que participaron en el proceso de la organización apelante, por cuestiones de imparcialidad.
- 4.1.3. El Coordinador de administración analiza el concepto de la apelación, y se remite a los informes y registros pertinentes que tienen relación con el caso, y realiza las consultas al cliente.
- 4.1.4. El Coordinador de administración recolecta toda esta información y la presenta al Director de VALORTECNIA, si la apelación tiene relación con conflictos de intereses e imparcialidad, se definen acciones correctivas a implementar utilizando para ello el Formato Análisis y Soluciones de Apelaciones y Quejas (VALT-FOR-016-03).
- 4.1.5. El Coordinador de administración se encarga de enviar al apelante los avances del estudio de la apelación.
- 4.1.6. El Coordinador de administración se encarga de verificar la implementación de las acciones planteadas en los tiempos establecidos y registra en el Formato Análisis y Soluciones de Apelaciones y Quejas (VALT-FOR-016-03).
- 4.1.7. Quien recibe la apelación, informa y remite la misma inmediatamente al Director de VALORTECNIA quien informa al Coordinador de administración para registrarla en el Formato Registro de Apelaciones y Quejas (VALT-FOR-016-02).
- 4.1.8. La presentación, investigación y decisión relativa a las apelaciones no da lugar a acciones discriminatorias contra el apelante.

#### **4.2. TRATAMIENTO DE LAS QUEJAS**

Cuando un cliente se encuentra insatisfecho con actividades de VALORTECNIA puede presentar una queja a VALORTECNIA manifestando su inconformidad.

- 4.2.1. El cliente presenta la queja por escrito a través del Formato Apelaciones y /o Quejas (VALT-FOR-016-01) mismo que se encuentra disponible en nuestra página web y enviarlo vía correo electrónico a cualquiera de los siguientes correos:  
[organismo@valortecnia.org](mailto:organismo@valortecnia.org)  
[ventas@valortecnia.org](mailto:ventas@valortecnia.org)  
[auditorias@valortecnia.org](mailto:auditorias@valortecnia.org)  
dirigiéndose a la Dirección o Coordinación de VALORTECNIA, quienes indican recibo de la misma y la fecha de recepción, y entregan copia al cliente, puede ser físico o electrónico.
- 4.2.2. Se tiene establecido que el tiempo de respuesta de las quejas es de (3) días hábiles.
- 4.2.3. Quien recibe la queja informa y remite la misma inmediatamente al director de VALORTECNIA quien informa al Coordinador de administración para registrarla en el Formato Registro de Apelaciones y Quejas (VALT-FOR-016-02).

- 4.2.4. El Coordinador de administración verifican si la queja tiene relación las actividades de certificación de las cuales es responsable el VALORTECNIA, o si es referente a un cliente certificado.
- 4.2.5. En los casos en que la queja se relaciona con las actividades de certificación de VALORTECNIA, el Coordinador de administración se comunica con el cliente para validar que la queja proviene de las mismas actividades de certificación de VALORTECNIA.
- 4.2.6. El Director de VALORTECNIA determina el responsable de iniciar la investigación respectiva para dar tratamiento a la queja, ésta nunca será responsabilidad del personal involucrado con el objeto de la queja, en los casos en que el Coordinador de administración no esté involucrado, el Director de VALORTECNIA lo designará, si por el contrario se encuentra involucrado designará a otra persona o asumirá esta responsabilidad.
- 4.2.7. La persona designada para iniciar la investigación analiza el concepto de la queja y se remite a los informes y registros pertinentes que tienen relación con el caso, realiza las consultas al cliente o al Comité Certificador o Director que sean requeridos para la investigación y validación de la queja.
- 4.2.8. El responsable presenta y avala con el Director de VALORTECNIA toda esta información recolectada, plantea la posible decisión del caso y define las correcciones y acciones correctivas a implementar utilizando para ello el Formato Análisis y Soluciones de Apelaciones y Quejas (VALT-FOR-016-03). En los casos en que el Director de VALORTECNIA sea objeto de la queja, se presenta a comité certificador quien avala el análisis y las soluciones.
- 4.2.9. El responsable se encarga de enviar al reclamante los avances del estudio de la queja, quienes estudian y toman las decisiones con respecto a las quejas, elaboran oficio con la respuesta al reclamante en donde le notifican que se ha finalizado el proceso para el tratamiento de la queja, los resultados y las decisiones tomadas, y se conserva el registro del informe en el Formato Análisis y Soluciones de Apelaciones y Quejas (VALT-FOR-016-03).
- 4.2.10. El responsable se encarga de verificar la implementación de las acciones planteadas en los tiempos establecidos y registra en el Formato Análisis y Soluciones de Apelaciones y Quejas (VALT-FOR-016-03). Las quejas son tratadas con confidencialidad, y se determina junto con el cliente y el reclamante si realizan público el tema de la queja y su resolución.
- 4.2.11. Estas quejas son insumo para las auditorías de seguimiento del cliente, sin embargo si se considera que está en riesgo la eficacia del Sistema de Gestión se realiza una investigación por parte de VALORTECNIA la cual puede incluir una auditoría con corto tiempo de notificación según el Procedimiento Auditorías Especiales (VALT-PRO-014), esto lo define el Director de VALORTECNIA.
- 4.2.12. La presentación, investigación y decisión relativa a las quejas no da lugar a acciones discriminatorias contra el reclamante.

## **5. RESPONSABILIDADES**

**5.1. Del Director general:**

- 5.1.1. Dar respuesta oportuna a las apelaciones y quejas presentadas al VALORTECNIA.
- 5.1.2. Avalar respuestas a quejas siempre y cuando no esté impedido por ser objeto de la misma.
- 5.1.3. Velar por el procedimiento adecuado para el tratamiento de apelaciones y quejas.
- 5.1.4. Mantener la confidencialidad de las quejas según acuerdos con los reclamantes clientes.
- 5.1.5. Custodiar la documentación que está bajo su cargo.

**5.2. Del Coordinador de Administración:**

- 5.2.1. Realizar investigación de las apelaciones y quejas siempre y cuando no esté impedido por ser objetos de las mismas.
- 5.2.2. Custodiar la documentación que está bajo su cargo.
- 5.2.3. Enviar comunicaciones a los clientes.
- 5.2.4. Verificar la implementación de las correcciones y acciones correctivas definidas.

**6. FORMATOS**

- 6.1.1. Apelaciones y quejas VALT-PRO-016-001
- 6.1.2. Registro de Apelaciones y quejas VALT-PRO-016-002
- 6.1.3. Análisis y soluciones de Apelaciones y quejas VALT-PRO-016-003

**7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA**

- 7.1.1. NMX-EC-17021-1-IMNC-vigente
- 7.1.2. NMX-CC-9001-IMNC-vigente
- 7.1.3. NMX-CC-9000-IMNC-vigente
- 7.1.4. NMX-EC-17000-IMNC-vigente

Vigente se conceptualiza como la norma más actualizada emitida por el organismo oficial que le corresponde la creación de la misma norma