

# ***Dirección Técnica de Acreditación***



<i>Tipo</i>	<i>Procedimiento</i>
<i>Código</i>	<i>DTA-PR-016</i>
<i>Versión</i>	<i>4</i>
<i>Título</i>	<i>Atención a quejas</i>

### Control de documentos

<i>Elaborado por:</i>	<i>Miriam Yevara Morales</i>
<i>En fecha:</i>	<i>2023-07-06</i>
<i>Revisado y aprobado por:</i>	<i>Hortencia Dávila Gonzales</i>
<i>En fecha:</i>	<i>2023-07-07</i>

### Contenido

<b>1.</b>	<b>OBJETO.....</b>	<b>3</b>
<b>2.</b>	<b>ALCANCE .....</b>	<b>3</b>
<b>3.</b>	<b>DEFINICIONES .....</b>	<b>3</b>
<b>4.</b>	<b>ABREVIATURAS .....</b>	<b>3</b>
<b>5.</b>	<b>REFERENCIAS DOCUMENTALES .....</b>	<b>3</b>
<b>6.</b>	<b>SERVICIOS DE LA DTA .....</b>	<b>4</b>
<b>7.</b>	<b>TRATAMIENTO DE LAS QUEJAS .....</b>	<b>4</b>
<b>7.1.</b>	<b>RECEPCIÓN DE QUEJAS.....</b>	<b>4</b>
<b>7.2.</b>	<b>VALIDACIÓN DE LA QUEJA.....</b>	<b>4</b>
<b>7.3.</b>	<b>INVESTIGACIÓN DE LA QUEJA.....</b>	<b>5</b>
<b>7.4.</b>	<b>ACCIONES A TOMAR.....</b>	<b>5</b>
<b>7.5.</b>	<b>EVALUACIÓN DE LAS ACCIONES.....</b>	<b>5</b>
<b>8.</b>	<b>COMUNICACIÓN AL CLIENTE .....</b>	<b>6</b>
<b>9.</b>	<b>CIERRE DE LA QUEJA .....</b>	<b>6</b>
<b>10.</b>	<b>FORMULARIOS ASOCIADOS.....</b>	<b>6</b>

## 1. OBJETO

Este documento establece el procedimiento para recibir, evaluar, y tomar decisiones sobre las quejas.

## 2. ALCANCE

Este documento se aplica a todas las quejas recibidas para todos los servicios de la Dirección Técnica de Acreditación (DTA).

## 3. DEFINICIONES

### Queja [1]

Expresión de insatisfacción, diferente de la apelación, presentada por una persona u organización a un organismo de acreditación, relacionada con las actividades de dicho organismo de acreditación o de un organismo de evaluación de la conformidad acreditado, para el que se espera una respuesta.

### Organismo de acreditación [1]

Organismo con autoridad, que lleva a cabo la acreditación

### Organismo de evaluación de la conformidad – OEC [1]

Organismo que realiza actividades de evaluación de la conformidad y que puede ser objeto de acreditación

### Organismo de Evaluación de la Conformidad Acreditado – OEC-A

Organismo de evaluación de la conformidad que acreditó su competencia técnica en base a un alcance específico declarado.

## 4. ABREVIATURAS

DTA	Dirección Técnica de Acreditación
OA	Organismo de acreditación
SG	Sistema de gestión
RSG	Responsable del sistema de gestión
RSGC-IBMETRO	Responsable del sistema de gestión de calidad de IBMETRO

## 5. REFERENCIAS DOCUMENTALES<sup>1</sup>

[1] ISO/IEC 17011	Evaluación de la conformidad - Requisitos para los organismos de acreditación que realizan la acreditación de organismos de evaluación de la conformidad
-------------------	--

---

<sup>1</sup> Toda la documentación en su versión vigente.

## 6. SERVICIOS DE LA DTA

Las quejas recibidas pueden estar relacionadas con el proceso de acreditación de la DTA.

## 7. TRATAMIENTO DE LAS QUEJAS

### 7.1. Recepción de quejas

Las quejas pueden ser recibidas, dependiendo el destinatario, mediante la Dirección General Ejecutiva de IBMETRO o por la DTA directamente mediante los siguientes medios:

- Llamada telefónica;
- Correo electrónico;
- Nota impresa;
- De forma personal;
- Buzón de quejas mediante la página web de IBMETRO.
- Buzón de quejas físico ubicado en las oficinas de IBMETRO.

Las quejas recibidas por personal externo a la DTA, se registran en el Formulario “Recepción de reclamos y sugerencias” IBM-PG-09/F02, el cual está a cargo de atención al cliente y del RSGC de IBMETRO, mismos que realizarán una verificación de la queja para ver a que área de IBMETRO corresponde, en caso que la queja sea para la DTA, derivará a la misma, para que RSG la registre en el formulario DTA-FOR-161 “Recepción de quejas y apelaciones” por el RSG.

Si la queja se recibe mediante la página web de IBMETRO o por personal de la DTA, la misma es registrada en el formulario DTA-FOR-161 “Recepción de quejas y apelaciones”.

La DTA es responsable de todas las decisiones a todos los niveles del proceso del tratamiento de quejas.

En caso de que la queja se realice durante una actividad in situ, el receptor deberá informarle al cliente los medios por los cuales él puede presentar su queja, o caso contrario informarle al RSG de la DTA sobre la queja realizada, para el registro respectivo.

La DTA debe, cuando sea apropiado, asegurarse de que una queja respecto a un Organismo de Evaluación de la Conformidad acreditado, sea atendida primeramente por el mismo. Para verificar la eficacia de la queja, si corresponde, se realizará una investigación que puede incluir, según el caso, una evaluación extraordinaria al OEC.

### 7.2. Validación de la queja

Una vez que la queja se encuentre registrada en el formulario DTA-FOR-161 “Recepción de quejas y apelaciones”, el RSG realiza la validación de la misma para confirmar si la queja registrada se refiere a las actividades de acreditación y si procede.

Si la queja no procede, el RSG registra en el formulario DTA-FOR-161 que no corresponde la queja, así como también comunica al área de atención al cliente, si corresponde, y al cliente el resultado del mismo.

El RSG, debe recopilar información adicional necesaria para poder validar la queja, si es necesario.

### **7.3. Investigación de la queja**

El RSG deriva el formulario a un funcionario de la misma área, en caso necesario, quien no participó de la actividad mencionada en la queja, la cual dará la atención a la misma; entre ambos realizan un análisis de causa, en función a:

- Descripción de la queja;
- Revisión de toda la documentación relacionada con la queja;
- Consultas pertinentes a los funcionarios relacionados con el proceso;
- En caso necesario, comunicación con el cliente para la recolección de mayor información.

El análisis de causa se registra en el formulario DTA-FOR-167 “Atención de quejas”. Para el análisis de causa, se puede utilizar las siguientes técnicas:

- Los 5 ¿Por qué?;
- Diagrama de espina de pescado de causa y efecto;
- Lluvia de ideas.

Los resultados del análisis mediante las técnicas mencionadas, deben ser registrados en el formulario DTA-FOR-167.

### **7.4. Acciones a tomar**

La persona designada, determina las correcciones o acciones correctivas de manera oportuna, de ser necesario, se puede incluir al Director(a) Técnico(a) de Acreditación para la toma de decisiones, mismos que son registrados en el formulario DTA-FOR-167, asignando responsables y plazos de ejecución. Esta asignación es comunicada al o los responsables de cada acción.

La investigación y la decisión sobre una queja no deben resultar en ninguna acción discriminatoria para el reclamante.

### **7.5. Evaluación de las acciones**

La persona designada entrega el registro DTA-FOR-167 al RSG, mismo que verificará que se realizaron cada una de las acciones propuestas en los plazos establecidos y oportunos, para posteriormente guardar una copia de los formularios.

Es responsabilidad de la DTA sobre todas las decisiones que se tomen durante el tratamiento de la queja.

## **8. COMUNICACIÓN AL CLIENTE**

La comunicación con el cliente se realiza, siempre y cuando se cuente con los datos del mismo.

Antes, durante (si es necesario) y después de realizar la verificación de las acciones ejecutadas para la atención de la queja, la persona designada debe comunicarse con el cliente para informarle el progreso, solución adoptada y los resultados, mediante correo electrónico, llamada telefónica o nota formal, registrando el medio de comunicación utilizado, en el formulario DTA-FOR-167.

## **9. CIERRE DE LA QUEJA**

El RSG al contar con toda la información y registros, procede al cierre de la queja y resguardo de los documentos o registros originales.

## **10. FORMULARIOS ASOCIADOS**

DTA-FOR-161 Recepción de quejas y apelaciones

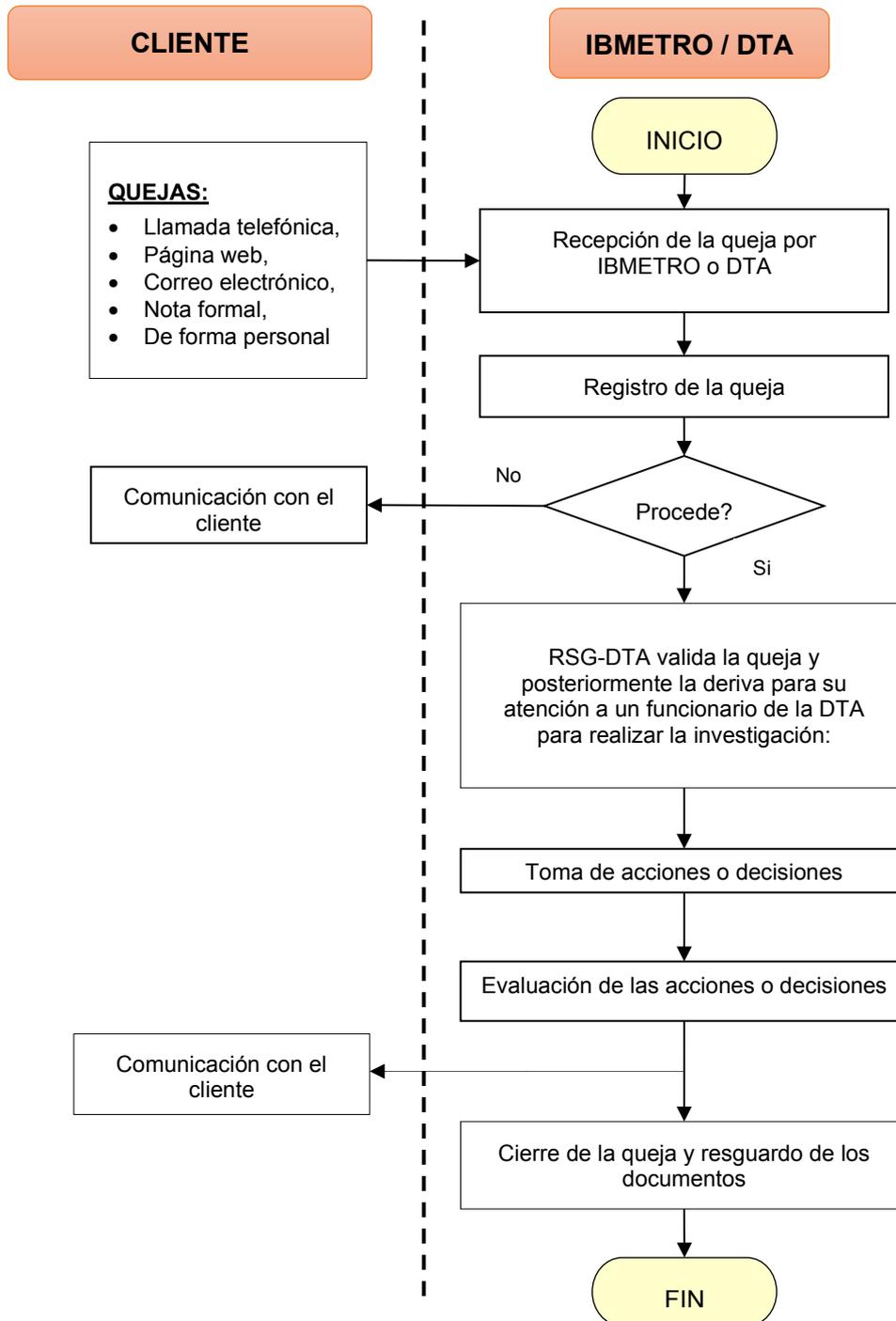
DTA-FOR-167 Atención de quejas y apelaciones

**Apéndice A: Historial de revisiones del documento**

<i>Versión</i>	<i>Fecha</i>	<i>Descripción</i>
1	2019-07-23	<i>Creación del documento</i>
2	2022-04-04	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Revisión del documento.</i></li> <li>• <i>Se eliminaron los formularios de IBMETRO para el análisis de quejas.</i></li> <li>• <i>Se realizó la separación del proceso de atención de quejas de IBMETRO.</i></li> <li>• <i>Se añade en el apartado 8.1 el formulario DTA-FOR-161 recepción de quejas.</i></li> <li>• <i>Se cambio los nombres de los subtítulos.</i></li> <li>• <i>Se añade en el apartado 8.2 Es responsabilidad del personal designado, de recopilar información necesaria para poder validar la queja.</i></li> <li>• <i>En el punto 8.3, se añadió las técnicas para el análisis de causa.</i></li> <li>• <i>En el punto 8.4, se añadió “la investigación y la decisión sobre una queja no deben resultar en ninguna acción discriminatoria para el reclamante”.</i></li> <li>• <i>Se agrega el Anexo 1.</i></li> <li>• <i>Se eliminó la tabla de formularios asociados.</i></li> </ul>
3	2022-12-26	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Se cambió el logo de la DTA</i></li> <li>• <i>Se mejoró la recepción de quejas por medio de la DGE</i></li> <li>• <i>El encargado de validar las quejas es el RSG de la DTA en caso de recibir directamente la queja</i></li> <li>• <i>Se aumenta lluvia de ideas</i></li> </ul>
4	2023-07-06	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Se mejora la redacción en el apartado 7.1 “mismos que realizarán una verificación de la queja para ver a que área de IBMETRO corresponde, en caso que la queja sea para la DTA, derivará a la misma , para que RSG la registre en el formulario DTA-FOR-161 “Recepción de quejas y apelaciones” por el RSG.”</i></li> <li>• <i>Se revisa y mejora el anexo 1.</i></li> </ul>

## ANEXO 1

## TRATAMIENTO DE QUEJAS



**Nota:** Una queja relacionada de un OEC debe ser atendido primeramente por el OEC, la DTA podrá verificar la eficacia de la queja mediante una evaluación extraordinaria.