

# ***Dirección Técnica de Acreditación***



<i>Tipo</i>	<i>Procedimiento</i>
<i>Código</i>	<i>DTA-PR-016</i>
<i>Versión</i>	<i>5</i>
<i>Título</i>	<i>Atención a quejas</i>

*Vigente desde el 02 de mayo de 2024*

### Control de documentos

<i>Elaborado por:</i>	<i>Julia Choque</i>
<i>En fecha:</i>	<i>2024-03-06</i>
<i>Revisado por:</i>	<i>Miriam Yevara Morales</i>
<i>En fecha:</i>	<i>2024-03-06</i>
<i>Aprobado por:</i>	<i>Hortencia Dávila Gonzales</i>
<i>En fecha:</i>	<i>2024-03-06</i>

### Contenido

1.	OBJETO .....	3
2.	ALCANCE .....	3
3.	DEFINICIONES .....	3
4.	ABREVIATURAS .....	3
5.	REFERENCIAS DOCUMENTALES .....	3
6.	TRATAMIENTO DE LAS QUEJAS .....	4
6.1.	RECEPCIÓN DE QUEJAS .....	4
6.2.	CONFIRMACIÓN DE LA QUEJA.....	4
6.3.	INVESTIGACIÓN Y VALIDACIÓN DE LA QUEJA .....	5
6.4.	ACCIONES A TOMAR.....	5
6.5.	EVALUACIÓN DE LAS ACCIONES.....	5
7.	COMUNICACIÓN AL RECLAMANTE.....	6
8.	CIERRE DE LA QUEJA.....	6
9.	FORMULARIOS ASOCIADOS .....	6

## 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 DTA-IBMETRO y quejas respecto a organismos de evaluación de la conformidad acreditados.

## 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-IBMETRO	Dirección Técnica de Acreditación
OEC-A	Organismo de evaluación de la conformidad acreditado
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. TRATAMIENTO DE LAS QUEJAS**

### **6.1. Recepción de quejas**

Las quejas pueden ser recibidas, dependiendo el destinatario, mediante la Dirección General Ejecutiva de IBMETRO o por la DTA-IBMETRO 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 de fuentes externas a la DTA-IBMETRO se documentan en el formulario "Recepción de reclamos y sugerencias" IBM-PG-09/F02. Este proceso está a cargo del equipo de atención al cliente y del RSGC-IBMETRO, estos llevan a cabo una evaluación inicial de la queja para determinar su pertinencia dentro de las áreas de IBMETRO. En el caso de que la queja esté relacionada con la DTA-IBMETRO, se deriva a esta área para su registro en el formulario DTA-FOR-161 "Recepción de quejas y apelaciones", gestionado por el RSG.

Si la queja se recibe directamente por personal de la DTA-IBMETRO, la misma es registrada en el formulario DTA-FOR-161 "Recepción de quejas y apelaciones".

La DTA-IBMETRO 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 reclamante los medios por los cuales él puede presentar su queja, o si es necesario y requerido, informar al RSG de la DTA-IBMETRO sobre la queja realizada, para el registro respectivo.

En caso de recibir una queja de un OEC u OEC-A por no aceptar una no conformidad de su evaluación de acreditación, el mismo debe dar a conocer a la DTA-IBMETRO de manera respaldada para que el mismo sea atendida según la sistemática del presente procedimiento.

La DTA-IBMETRO debe, cuando sea apropiado, asegurarse de que una queja respecto a un OEC-A, sea atendida primeramente por el mismo, derivando la queja mediante nota formal. Para verificar la eficacia de la queja, cuando corresponda, se realizará una investigación que puede incluir, según el caso, una evaluación extraordinaria al OEC-A.

### **6.2. Confirmación de la queja**

Una vez que la queja se encuentre registrada en el formulario DTA-FOR-161 "Recepción de quejas y apelaciones", el RSG verifica que la misma corresponda a las actividades de la DTA-IBMETRO para proceder a su registro en el DTA-FOR-167 "Atención de quejas y apelaciones".

Si la queja no se confirma, el RSG procede a registrar esta información en el formulario DTA-FOR-161. Además, se encarga de comunicar el resultado tanto al área de atención al cliente, en caso de ser pertinente, como al reclamante.

El RSG registra la queja que corresponde a actividades de acreditación, en DTA-FOR-167 "Atención de quejas y apelaciones" y si es necesario debe recopilar información adicional necesaria para poder validar la queja.

En caso de ser una queja de otros servicios de la DTA-IBMETRO, se debe registrar en otro DTA-FOR-161.

### **6.3. Investigación y validación de la queja**

El RSG asigna el formulario a un funcionario dentro de la misma área, quien no estuvo involucrado en la actividad objeto de la queja. Este funcionario se encarga de brindar atención a la queja, y juntos realizan una investigación utilizando los siguientes criterios:

- Descripción detallada de la queja.
- Revisión minuciosa de toda la documentación relacionada.
- Consultas pertinentes a los funcionarios involucrados en el proceso.
- En caso necesario, comunicación directa con el reclamante para recopilar información adicional.

Los resultados de la investigación se documentan en el formulario DTA-FOR-167, definiendo y registrando si la queja es procedente o no.

En caso de tratarse de quejas respecto a un OEC-A, indicar la fecha de comunicación formal al OEC-A.

Para quejas y apelaciones respecto a la DTA-IBMETRO, se debe detallar el medio y fecha de comunicación al reclamante de inicio de tratamiento.

### **6.4. Acciones a tomar**

Para quejas o apelaciones respecto a la DTA-IBMETRO, la persona designada, determina las correcciones o acciones correctivas de manera oportuna, de ser necesario, se puede incluir al Director(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.

En caso de una queja para hacia un OEC-A, el personal designado debe realizar el seguimiento de las acciones definidas por el organismo para la atención a la queja de su cliente. Este seguimiento debe ser registrado en el DTA-FOR-167.

### **6.5. 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-IBMETRO sobre todas las decisiones que se tomen durante el tratamiento de la queja.

## **7. COMUNICACIÓN AL RECLAMANTE**

La comunicación con el reclamante 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 reclamante 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.

## **8. CIERRE DE LA QUEJA**

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

## **9. 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>Fecha</i>	<i>Versión</i>	<i>Descripción</i>
2019-07-23	1	<i>Creación del documento</i>
2022-04-04	2	<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>
2022-12-26	3	<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>
2023-07-06	4	<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>
2024-03-06	5	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Revisión del documento</i></li> <li>• <i>Se añade la vigencia desde el 02 de mayo de 2024</i></li> <li>• <i>Orden del documento</i></li> <li>• <i>Se cambia el termino de cliente por reclamante</i></li> <li>• <i>Se añade “En caso de ser una queja de otros servicios de la DTA-IBMETRO, se debe registrar en otro DTA-FOR-161.”</i></li> <li>• <i>Se añade información acerca del tratamiento de las quejas hacia un OEC-A</i></li> <li>• <i>Se añade “ En caso de recibir una queja de un OEC u OEC-A por no aceptar una no conformidad de su evaluación de acreditación, el mismo debe dar a conocer a la DTA-IBMETRO de manera respaldada para que el mismo sea atendida según la sistemática del presente procedimiento.”</i></li> </ul>

## ANEXO 1 TRATAMIENTO DE QUEJAS

