P-020-001 Procedimiento para el tratamiento y seguimiento de quejas y apelaciones.

1. PROPÓSITO Y ALCANCE

PROPÓSITO:

Establecer de manera sistemática y ordenada un procedimiento para la gestión de las quejas y apelaciones, desde su recepción validación, evaluación, y toma de decisiones hasta la comunicación de los resultados.

ALCANCE:

Este procedimiento aplica a toda la Unidad de inspección y a todas sus operaciones e incluye a las implicadas en el sistema de gestión.

2. DEFINICIONES Y TERMINOLOGÍA

Apelación:	Aquella solicitud formalmente formulada por el solicitante del servicio o el cliente a Grupo RL Verificadora México, para que se reconsidere la decisión tomada sobre la evaluación de conformidad llevada a cabo.
Queja:	La expresión de insatisfacción, diferente de la apelación, que es presentada por una persona u organización a Grupo RL Verificadora México, en relación con nuestras actividades, y para la que se espera respuesta.
Acción Correctiva	Acción tomada para eliminar las causas de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.
Acción preventiva	Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable y evitar su ocurrencia.
No conformidad	Incumplimiento de un requisito normativo, propio de la organización y/o legal, que vulnera o pone en serio riesgo la integridad del sistema de gestión o de un requisito de la Norma NMX-EC-17020-IMNC-2014.
Solicitante del servicio/ Cliente	Receptor de un producto o servicio de GRUPO RL VERIFICADORA MÉXICO.

P-020-001 Procedimiento para el tratamiento y seguimiento de quejas y apelaciones.

3. RESPONSABLES

DIR	Director
CSG	Coordinador del Sistema de Gestión
GTE	Gerente Tecnico
INS	Inspectores
CAD	Coordinador Administrativo
AUX	Auxiliar administrativo
EUI	Empleados de la Unidad de Inspección

4. PROCEDIMIENTO

PRINCIPIOS

En la gestión de las quejas y apelaciones se tendrán en cuenta los siguientes principios:

La Unidad de inspección se sujeta a lo establecido en el artículo 56 de la Ley de Infraestructura de la calidad:

Se resolverán reclamaciones que presenten las partes afectadas por sus actividades en términos del artículo 164 de la Ley de infraestructura de la calidad, con la intervención que corresponda a las Autoridades Normalizadoras y responder sobre su actuación. Cualquier afectación deberá tramitarse en los términos antes señalados, con independencia de la forma en que la parte afectada la denomine.

De conformidad con la Ley de Infraestructura de la calidad en su artículo 56 y 164, para que en un plazo no mayor a diez días se le rinda un informe justificando su actuación.

En función de cada caso se valorará la necesidad de presentar al solicitante del servicio o cliente algún informe de progreso.

Grupo RL Verificadora México, es el único responsable de todas las decisiones a todos los niveles del proceso de tratamiento de las quejas y apelaciones.

Se dejará registro en el sistema de todas las quejas formales y apelaciones, así como de su gestión, seguimiento, correcciones y acciones tomadas para resolverlas.

En el análisis de las quejas debe considerarse que ésta puede suponer un incidente potencial o una posible no conformidad.

P-020-001 Procedimiento para el tratamiento y seguimiento de quejas y apelaciones.

Las personas que validan la queja o apelación y deciden el resultado no habrán podido participar en ningún sentido en la evaluación en cuestión, ni haber tenido ningún tipo de relación laboral o mercantil con la organización que la presenta.

Ni las decisiones sobre la queja o apelación, ni ninguna parte del proceso de revisión, darán como resultado ninguna acción discriminatoria contra el reclamante o apelante.

El P-020-001 Procedimiento para el tratamiento y seguimiento de quejas y apelaciones, está sujeto a requisitos generales de confidencialidad.

El P-020-001 Procedimiento para el tratamiento y seguimiento de quejas y apelaciones, se encuentra disponible en la página web: **https://gruporl.mx/**

4.1 DIR / GTE Recibe queja

Recibe por cualquier medio quejas de clientes de Grupo RL Verificadora México, una queja de este tipo puede estar relacionada con cualquier fase, desde la planificación, el desarrollo de la evaluación, inspección propiamente, o la tramitación del expediente, es decir, con cualquiera de las fases de la prestación del servicio.

Se llevarán a cabo los siguientes pasos:

4.1.1. Recepción y confirmación de respuesta al cliente.

Las quejas pueden ser presentadas por una persona u organización (en adelante, persona). Se denomina «queja formal» a aquella realizada por escrito y en la que además se identifique a la persona que presenta la queja. Las quejas formales podrán ser remitidas por el reclamante al correo electrónico: ***atención.clientes@gruporl.mx***

Quejas detectadas durante las evaluaciones.

Si el cliente manifestara su deseo de hacerlo directamente en el momento de la inspección/ evaluación se le informará de que debe hacerlo mediante el envío de un correo electrónico, en el que se identifique, al buzón: ***atención.clientes@gruporl.mx***

El inspector responsable del proceso informará al cliente de que dicha queja deberá formularse inmediatamente y directamente por escrito al director o Gerente Técnico mediante el correo electrónico ***atención.clientes@gruporl.mx***

El Gerente Técnico acusará recibo de todas las quejas formales en el plazo establecido en los principios generales 10 (diez) dias hábiles.

2. Estudio de la queja.

P-020-001 Procedimiento para el tratamiento y seguimiento de quejas y apelaciones.

El Gerente Técnico identificará al personal implicado y se contactará con ellos para aclarar lo sucedido, y determinará su procedencia.

3. Se realizará un análisis de las causas y establecimientos de las acciones oportunas.

En caso de ser procedente se analizará la causa raíz y se emprenderán acciones correctivas eficaces que tengan en cuenta actividades de contención y conformidad con la normativa aplicable de conformidad con los procedimientos:P-023-001Procedimiento para el tratamiento y seguimiento de acciones correctivas y el P-024-001Procedimiento para el tratamiento y seguimiento de acciones preventivas.

4. Registro.

Registra todas las quejas de conformidad con el procedimiento P-018-001 Procedimiento de Control de Registros.

5. Toma de decisión sobre las acciones a llevar a cabo para subsanar el problema y da seguimiento

Finalizado el análisis de causa raíz se emprenderán acciones correctivas eficaces que tengan en cuenta actividades de contención y conformidad con la normativa aplicable de conformidad con los procedimientos:P-023-001Procedimiento para el tratamiento y seguimiento de acciones correctivas en el F-45-001 Seguimiento y solución de Quejas y Apelaciones y el P-024-001Procedimiento para el tratamiento y seguimiento de acciones preventivas y se definirá una fecha de terminación para la implementación de todas las acciones correctivas y se conservarán las evidencias oportunas de sobre la acción correctiva de conformidad con el P-018-001 Procedimiento de Control de Registros.

6. Información. Se notificará al cliente de la decisión tomada y de las acciones emprendidas y de sus resultados, en el plazo máximo establecido en los principios generales de este procedimiento, lo registra en el F-45-001 Seguimiento y solución de Quejas y Apelaciones y se registra de acuerdo a lo establecido en el P-018-001 Procedimiento de Control de Registros.

4.2 GTE Apelaciones

En caso de apelación, el Gerente Técnico se encargará de darle el tratamiento a la misma, Las investigaciones y decisiones relativas a las apelaciones no deben dar lugar a ninguna acción discriminatoria.

El Gerente Técnico acusará recibo de todas las quejas formales en el plazo establecido en los principios generales 10 (diez) dias hábiles.

2. Estudio de la apelación.

P-020-001 Procedimiento para el tratamiento y seguimiento de quejas y apelaciones.

El Gerente Técnico analizara las razones de la apelación y se apoyara entre otras, con el estudio de:

- Revisión de Normas técnicas
- Consulta a expertos
- Evaluación en campo de la discrepancia
- Cualquier otra que considere necesaria

3. Se realizará un análisis de las causas y establecimientos de las acciones oportunas.

En caso de ser procedente se analizará la causa raíz y se emprenderán acciones correctivas eficaces que tengan en cuenta actividades de contención y conformidad con la normativa aplicable de conformidad con los procedimientos:P-023-001Procedimiento para el tratamiento y seguimiento de acciones correctivas y el P-024-001Procedimiento para el tratamiento y seguimiento de acciones preventivas y en su caso determina si la apelación es improcedente o de ser procedente revoca la decisión.

4. Registro.

Registra todas las decisiones de conformidad con el procedimiento P-018-001 Procedimiento de Control de Registros.

5. Información. Se notificará al cliente de la decisión tomada y de la procedencia o improcedencia, en el plazo máximo establecido en los principios generales de este procedimiento, es decir, se acusará recibo en un plazo inferior o igual a 10 días hábiles a partir de la recepción de la apelación, y se notificará formalmente su cierre y resultado en un plazo inferior a 3 meses y lo registra en el F-45-001 Seguimiento y solución de Quejas y Apelaciones y se registra de acuerdo a lo establecido en el P-018-001 Procedimiento de Control de Registros.

5. REFERENCIAS

5.1 Procedimientos relacionados

P-018-001 Procedimiento de control de registros
P-019-001 Evaluación de Solicitud, Inspección y Emisión del Dictamen
P-021-001 Procedimiento para la revisión por la dirección del sistema de gestión
P-022-001 Procedimiento para auditorías internas
P-023-001 Procedimiento para el tratamiento y seguimiento de acciones correctivas
P-024-001 Procedimiento para el tratamiento y seguimiento de acciones preventivas

P-020-001 Procedimiento para el tratamiento y seguimiento de quejas y apelaciones.

5.2 Documentos de Referencia.

MS-001-001 Manual del Sistema de Gestión
D-002-001 Políticas y Objetivos de Grupo RL Verificadora México
D-003-001 Compromisos de Grupo RL Verificadora México

6. FORMATOS

F-048-001 Formato de Resultados de revisión por la dirección
F-043-001 Acciones correctivas y preventivas
F-044-001 Recepción de quejas y apelaciones
F-45-001 Seguimiento y solución de Quejas y Apelaciones

7. HISTORIAL DE REVISIONES

Rev. 2

23 febrero 2024

Se establece en Principios el termino legal para dar respuesta de conformidad con los artículos 56 y 16 de la Ley de infraestructura de la calidad.

Se establece que el P-020-001 Procedimiento para el tratamiento y seguimiento de quejas y apelaciones, se encuentra disponible en la página web: https://gruporl.mx/