A&E INTERTRADE, S.A. DE C.V.

PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN DE LA CONFORMIDAD PARA FELICITACIONES, SUGERENCIAS, QUEJAS Y APELACIONES

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:	
ING. DIANA LAURA HERNANDEZ ROSAS COORD. DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	LIC. MARISEL OLGUIN ZENIL GERENTE ADMINISTRATIVO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	LIC. ANTONIO PERALTA CUENCA DIRECTOR GENERAL	
CLASIFICACIÓN: PRO.AE.SGC.06	FECHA DE EMISIÓN: 02/OCTUBRE/2024	EDICIÓN: 00	FECHA DE REVISIÓN: N/A

Propiedad de A&E Intertrade, S.A de C.V. Se prohíbe la reproducción total o parcial de este documento. Cuando sea requisito indispensable, dirigirse a la Dirección General de A&E Intertrade para obtener la autorización por escrito correspondiente.

Castilla 36, Álamos, Benito Juárez, CDMX C.P. 03400
55 56 38 07 92
55 56 39 39 29
aeintertrade.com.mx

INDICE

1. OBJETIVO 3
2. ALCANCE 3
3. REFERENCIAS 3
4. RESPONSABLES 3
5. DEFINICIONES 3
6. DESARROLLO 5
7. TRATAMIENTO DE UNA APELACIÓN 6
8. TRATAMIENTO DE UNA QUEJA 7
9. TRATAMIENTO DE UNA FELICITACIÓN Y SUGERENCIA 8
10. RESGUARDO DE LA INFORMACIÓN 9
11. REGISTROS 9
12. CONTROL DE CAMBIOS 9

Castilla 36, Álamos, Benito Juárez, CDMX C.P. 03400
55 56 38 07 92
55 56 39 39 29
aeintertrade.com.mx

1. OBJETIVO

Este procedimiento contiene los lineamientos y directrices a seguir para recibir, evaluar y tomar decisiones sobre las felicitaciones, quejas, sugerencias o apelaciones de clientes internos y externos del Organismo de Certificación y Unidad de Inspección, así como llevar un registro y control de estas.

2. ALCANCE

Aplica a toda felicitación, queja, sugerencia o apelación interna o externa derivada de los servicios que ofrece el Organismo de Certificación y la Unidad de Inspección de A&E Intertrade, S.A. de C.V., iniciando desde la recepción, seguimiento y medidas correctivas, hasta la resolución de estas.

3. REFERENCIAS

LIC Ley de Infraestructura de la Calidad

RFMN Reglamento de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización

NMX-EC-17065-IMNC-2014, Requisitos generales para organismos que operan sistemas de certificación de producto.

NMX-EC-17020-IMNC-2014 Evaluación de la conformidad-requisitos para el funcionamiento de diferentes tipos de unidades (organismos) que realizan la verificación (inspección).

NMX-CC-10013-IMNC-2002 Directrices para la documentación de sistemas de gestión de la calidad.

PRO.AE.SGC.07.VIGENTE Procedimiento de Evaluación de la Conformidad para el Control de los Registros.

PRO.AE.SGC.02.VIGENTE Procedimiento de Evaluación de la Conformidad de Producto NC y Acciones Correctivas.

DAT.AE.SGC.05.VIGENTE Bitácora de Felicitaciones, Quejas, Reclamaciones y Apelaciones.

FOR.AE.SGC.10.VIGENTE Registro y seguimiento de atención a Felicitación, Sugerencia, Queja y Apelación.

4. RESPONSABLES

Gerente del Organismo de Certificación, Gerente de la Unidad de Inspección y Gerente Administrativo del Sistema de Gestión de Calidad son los responsables de asegurar el cumplimiento y aplicación de lo establecido en este procedimiento.

5. DEFINICIONES

Castilla 36, Álamos, Benito Juárez, CDMX C.P. 03400
55 56 38 07 92
55 56 39 39 29
aeintertrade.com.mx

Cliente: Cualquier persona interna o externa que desee expresar su inconformidad o alguna mejora respecto a los productos, servicios o procesos de A&E Intertrade, S.A. de C.V.

Felicitación: Manifestación a una persona de la satisfacción que se experimenta con motivo de algún suceso favorable para la persona.

Apelación: Es una notificación formal a A&E Intertrade, S.A. de C.V, en desacuerdo con la decisión de certificación dentro del proceso.

Cancelación: Acto por medio del cual el Organismo de Certificación y la Unidad de inspección deja sin efectos de modo definitivo el Certificado, Constancia o Dictamen.

Queja Interna: Derecho del personal de A&E Intertrade, S.A. de C.V., de expresar sus inconformidades sugerencias y reclamaciones, respecto a la organización.

Queja Externa: Derecho de cualquier interesado externo a la organización de expresar quejas, sugerencias y apelaciones, respecto a los servicios otorgados por el Organismo de Certificación y la Unidad de inspección de A&E Intertrade, S.A. de C.V.

Análisis de las causas: descripción de los elementos que generaron no conformidades con el objeto de prevenir su ocurrencia.

Plan de acción: Conjunto de una o más acciones preventivas o de mejora planteadas para subsanar el origen de una no conformidad potencial y evitar su ocurrencia o aumentar la eficacia del Sistema de Gestión de A&E Intertrade.

Cierre de acción correctiva: Cuando se verifica que una acción correctiva ha sido implementada en la fecha compromiso.

Cierre de plan de acción: Cuando todas las acciones han sido verificadas y cerradas.

Verificación de la efectividad de un plan de acción: Cuando se verifica que el problema potencial que se atacó a través de las acciones preventivas no ocurrió.

Cierre de una queja: Cuando se ha verificado la efectividad del plan de acción y se envía al cliente una respuesta acorde a la queja ingresada.

Cierre de una sugerencia: Cuando se le envía al cliente una respuesta acorde a la sugerencia ingresada la cual es verificada y aceptada.

Evaluación del Plan de Acción: Cuando el área del SGC y las Gerencias, hacen el respectivo análisis de las acciones correctivas, para resolver la queja, apelación o sugerencia.

Reclamación: cualquier queja en donde algún cliente no esté de acuerdo con alguna parte del proceso de certificación o inspección.

Castilla 36, Álamos, Benito Juárez, CDMX C.P. 03400
55 56 38 07 92
55 56 39 39 29
aeintertrade.com.mx

Resolución de queja: Cuando se ha verificado que el plan de acciones correctivas ha sido efectivo en la solución de la queja.

Resolución de sugerencia: Cuando se envía al cliente una respuesta acorde a la sugerencia, la cual es verificada por la alguna de las Gerencias.

Reincidencia: La reiteración de una queja en particular en más de una ocasión.

Resolución de Reincidencia: La verificación de las acciones correctivas para solucionar la reincidencia de queja, para que esta no se repita.

Resolución de Apelación: Cuando se emite la decisión final de un previo análisis del recurso de la apelación para su conclusión.

6. DESARROLLO

A&E Intertrade S.A. de C.V., mantiene la política de existir por y para sus clientes, las felicitaciones sugerencias, quejas y apelaciones son la fuente de información más importante, pues con ella se busca mejorar sus servicios, agradeciendo los comentarios de sus clientes, los cuales son atendidos a la brevedad.

Toda queja o sugerencia es una mejora para el proceso, producto o servicio y se genera una acción correctiva o de mejora.

Las acciones de mejora o correctivas nos permiten:

- Identificar las no conformidades potenciales y sus posibles causas.
- Evaluar las acciones para evitar la ocurrencia.
- Determinar e implementar las acciones necesarias;
- Registrar los resultados de las acciones tomadas;
- Revisar la eficacia de las acciones correctivas o de mejora tomadas.

6.1 Recepción de la felicitación, sugerencia, queja y apelación:

El cliente de acuerdo con su percepción de los servicios recibidos por parte de A&E Intertrade, S.A. de C.V., ingresa su felicitación, sugerencia, queja o apelación a través de los medios indicados a continuación:

- Por correo electrónico de A&E Intertrade, S.A. de C.V.: **intertrade@aeintertrade.com.mx**, a través de la página web, medio en físico o electrónico.

El Gerente Administrativo del Sistema de Gestión de Calidad, debe poner a disposición del personal interno y de los clientes de A&E Intertrade, S.A. de C.V., el formato de **Registro y seguimiento de Felicitaciones, Quejas, Reclamaciones y Apelaciones (FOR.AE.SGC.10.VIGENTE)** en el que se

Castilla 36, Álamos, Benito Juárez, CDMX C.P. 03400
55 56 38 07 92
55 56 39 39 29
aeintertrade.com.mx

documentará y acompañara de toda evidencia para su atención, del cual otorgará al solicitante acuse de recibo, dentro de un plazo de 5 días hábiles.

6.2 Asignación de Folio

Después de la recepción de la felicitación, sugerencia, queja o apelación el Gerente Administrativo del SGC asigna un número de folio en la **Bitácora de Felicitaciones, Quejas, Reclamaciones y Apelaciones (DAT.AE.SGC.05.VIGENTE)** y posteriormente se canalizar al área correspondiente para su atención y resolución.

6.3 Análisis de causas y aplicación de planes de acción

El Gerente Administrativo del Sistema de Gestión de Calidad en conjunto con el Gerente del Organismo de Certificación o Gerente de la Unidad de Inspección analizan y evalúan la información de la queja, sugerencia o apelación para determinar el proceso, producto o servicio afectado, mismo que se gestiona a través del **Procedimiento de Evaluación de la Conformidad de Acciones Preventivas y Acciones de Mejora (PRO.AE.SGC.04.VIGENTE)**.

7. TRATAMIENTO DE UNA APELACIÓN

El área del SGC revisa si existen apelaciones y se coordinará la atención de esta asignando un No. de folio en la **Bitácora de Felicitaciones, Quejas, Reclamaciones y Apelaciones** (**DAT.AE.SGC.05.VIGENTE**) y registro correspondiente, posteriormente se turnará directamente a la Gerencia de Certificación o Gerente de la Unidad de Inspección o con el responsable del área involucrada, asegurándose de que el personal implicado en la apelación no se involucre en el tratamiento de esta.

En el caso de que, como resultado del proceso de certificación, inspección o renovación, el personal del Organismo de Certificación o Unidad de Inspección determine no otorgar, suspender o retirar (cancelar) la certificación o inspección, y el cliente o interesado considere que hubo algún error u omisión de carácter técnico, administrativo o que existan inconsistencias, orientados al resultado o decisión final, el apelante puede ingresar un escrito dentro de los 10 (diez) días hábiles siguientes a la fecha en que reciba el resultado derivado de su solicitud negación de dictamen de Cumplimiento o negación de constancia de cumplimiento correspondiente y manifieste su inconformidad.

Dicha inconformidad se manifiesta en formato libre y deberá ser ingresada en atención de la Gerencia de Certificación o Unidad de Inspección, escrita en hoja con membrete de la empresa y firmada por el responsable de quien está ingresando la apelación al servicio o mediante el formato de **Registro de Felicitaciones, Quejas, Reclamaciones y Apelaciones (FOR.AE.SGC.10.VIGENTE)**.

La Gerencia de Certificación o Unidad de Inspección designa a una persona con la competencia técnica necesaria y que no se encuentre involucrado en el proceso de certificación o inspección, para analizar

Castilla 36, Álamos, Benito Juárez, CDMX C.P. 03400
55 56 38 07 92
55 56 39 39 29
aeintertrade.com.mx

la información junto con el expediente del servicio correspondiente. En caso de detectar errores u omisiones durante el proceso de certificación o inspección, procederá a la revocación del dictamen negativo o resultado emitido. En caso de no ser procedente la apelación se ratifica la decisión y se notifican formalmente al apelante.

Cuando se trata de un no cumplimiento en el informe de pruebas de laboratorio derivado de una certificación, la Gerencia de Certificación debe acordar con el cliente, en su caso, el envío inmediato a pruebas de laboratorio de la muestra testigo que mantiene el cliente o en su defecto, el producto, que por muestreo por parte de personal del Organismo, se haya seleccionado conforme al procedimiento de certificación correspondiente; preferentemente dichas pruebas deben hacerse en otro laboratorio subcontratado, acreditado y aprobado al que realizó las pruebas iníciales y bajo testificación por parte del personal del Organismo de Certificación.

El informe derivado de las nuevas pruebas de laboratorio será analizado por el personal designado para atender la apelación y dependiendo de los resultados se revocará o confirmará por escrito el dictamen emitido.

El tiempo de respuesta a cualquier apelación será de un mínimo de **10 días hábiles** y como máximo de **90 días naturales** según el tipo de apelación que se presente, contados a partir del día hábil siguiente en que se recibió formalmente la apelación.

8. TRATAMIENTO DE UNA QUEJA

El área del SGC revisa si existen quejas y se coordinará la atención de estas asignando un No. de folio en la **Bitácora de Felicitaciones, Quejas, Reclamaciones y Apelaciones (DAT.AE.SGC.05.VIGENTE)** y registro correspondiente; posteriormente se turnará directamente a Gerencia de Certificación o Gerente de la Unidad de Inspección o con el responsable del área involucrada, asegurándose de que el personal implicado en la queja no esté involucrado en el tratamiento de esta.

La información contenida en la queja recibida será tratada de forma confidencial.

La Gerencia de Certificación o Unidad de Inspección designa a una persona con la competencia técnica necesaria y que no se encuentre involucrado en el proceso de certificación o inspección para analizar la información junto con el expediente del servicio correspondiente de acuerdo con los procedimientos internos del Organismo o de la Unidad de Inspección.

Las quejas serán ingresadas en formato libre o mediante el formato de **Registro de Felicitaciones, Quejas, Reclamaciones y Apelaciones (FOR.AE.SGC.10.VIGENTE)** acompañada de toda evidencia que a su juicio el cliente considere aplicable.

El personal designado analizará la queja y en caso de que proceda se iniciará el proceso de atención a la queja, el que se le comunicará al cliente vía correo electrónico informando las medidas o acciones inmediatas que se consideren pertinentes conforme a los procedimientos internos del Organismo de

Castilla 36, Álamos, Benito Juárez, CDMX C.P. 03400
55 56 38 07 92
55 56 39 39 29
aeintertrade.com.mx

Certificación o Unidad de Inspección para poder atender a la brevedad la queja como parte del tratamiento.
En caso de que no proceda la queja se le informará al cliente el análisis por el cual es improcedente.

Para el caso de quejas derivadas de procesos bajo Reglamentos Técnicos Salvadoreños (RTS), estas deberán notificarse a la Dirección General de Energía, Hidrocarburos y Minas DGEHM vía correo electrónico, ellos nos indicaran el proceso a seguir, debido a que es una regulación estricta de ese país. Sin embargo, el organismo, dará atención y seguimiento con forme lo estipulado en el presente procedimiento.

8.1 Respuesta

En un lapso no mayor a **5 días hábiles** a partir del ingreso de la queja, se debe dar respuesta. Se turnará una copia de esta, a la Autoridad Normalizadora competente en caso de que aplique.

La atención de la queja no limita a que se le entregue al cliente más información por otros medios, en cuyo caso, se requiere que se mencione en la notificación que se genere como respuesta.

El área del SGC verifica si la respuesta es conforme a la queja presentada y una vez verificada la información se hace la implementación de las acciones para que se pueda atender a la brevedad y se mida la eficacia de estas.

Al término de la implementación de las acciones correctivas, el área del SGC informará al cliente que se ha concluido la atención a su queja, invitándolo a que nos comente su percepción sobre la mejora en el servicio afectado por su queja.

9. TRATAMIENTO DE UNA FELICITACIÓN Y SUGERENCIA

Las sugerencias y felicitaciones, que lleguen a A&E Intertrade deben canalizarse al área del SGC para su registro y seguimiento.

El área del SGC revisa si han ingresado sugerencias y/o felicitaciones y se coordinará la atención de estas asignando un No. de folio en la **Bitácora de Felicitaciones, Quejas, Reclamaciones y Apelaciones (DAT.AE.SGC.05.VIGENTE)** y registro correspondiente; posteriormente se turnará directamente a la Gerencia de Certificación o Gerente de la Unidad de Inspección o con el responsable del área involucrada.

Las sugerencias y/o felicitaciones serán ingresadas en formato libre o mediante el formato de **Registro de Felicitaciones, Quejas, Reclamaciones y Apelaciones (FOR.AE.SGC.10.VIGENTE)** y se le confirmara vía correo electrónico al cliente, de que fue recibida la sugerencia y/o felicitación.

En el caso de una sugerencia, se le informará al personal involucrado y en su caso se tome las acciones necesarias para la mejora continua.

Castilla 36, Álamos, Benito Juárez, CDMX C.P. 03400
55 56 38 07 92
55 56 39 39 29
aeintertrade.com.mx

Para el caso de las felicitaciones la Gerencia de Certificación o de la Unidad de Inspección la hará llegar a la(s) persona(s) a la(s) que es dirigida y en caso de que sea una felicitación general se le hará llegar por correo electrónico a todo el personal del OC y/o UI.

10. RESGUARDO DE LA INFORMACIÓN

Toda la información recabada en los procesos de Apelaciones y Quejas será resguarda en una carpeta digital en donde se guardará el expediente con el folio asignado y de manera física se tendrá archivada en un plazo de 3 años a partir de su cierre.

11. REGISTROS

Los registros generados de la aplicación de este procedimiento se resguardan en una carpeta asignada para ello, por el área del SGC.

Las felicitaciones, quejas, sugerencias o apelaciones que ingresan, se registran y se lleva el proceso de análisis de causa a través del formato de **Formato de Análisis de Causas (FOR.AE.SGC.11.VIGENTE)**, de acuerdo con lo establecido en el **Procedimiento de Evaluación de la Conformidad para el Control de Registros (PRO.AE.SGC.07.VIGENTE)**.

12. CONTROL DE CAMBIOS

CONTROL DE CAMBIOS		
INCISO	**FECHA**	**DESCRIPCIÓN**

Castilla 36, Álamos, Benito Juárez, CDMX C.P. 03400
55 56 38 07 92
55 56 39 39 29
aeintertrade.com.mx