



Revisó:	Aprobó:
Director del Sistema de Calidad	Director General

OBJETIVO:

Establecer las directrices para la atención y seguimiento de las quejas, presentadas por las Organizaciones afectadas por los servicios de certificación y capacitación que proporcionamos.

ALCANCE:

Este procedimiento aplica a todas las quejas, presentadas por las organizaciones a las cuales se les ha proporcionado servicios.

DEFINICIONES:

Queja: Inconformidad presentada por un cliente respecto a la prestación de un servicio realizado

Cliente: persona u organización que recibe un servicio nuestro

Promovente: Persona u organización que genera una queja en relación a los servicios recibidos.

POLITICAS:

Las quejas relacionadas con el servicio de certificación o capacitación se atenderán de conformidad con las disposiciones establecidas en el Procedimiento de Quejas PDGE-04.

Uno de los requisitos de nuestro **Sistema de Gestión de Calidad** es que en caso de queja o dudas sobre el funcionamiento del **sistema de gestión** del cliente, este debe tener disponible para **American Trust Register, S.C.**, los registros de todas las quejas y acciones correctivas tomadas de acuerdo con los requisitos de la norma bajo la cual se certificó. Este criterio se establece en el **convenio o contrato que ha firmado el cliente certificado.**

ATR es responsable de todas las decisiones tomadas a todos los niveles del proceso para el tratamiento de las quejas.

La presentación, la investigación y la decisión relativa a las quejas no debe dar lugar a acciones discriminatorias contra quien presenta la queja.

Quejas

A partir de la recepción de una queja, ATR confirma si la queja se refiere a las actividades de certificación de las que es responsable, y en caso afirmativo, la atiende. Si la queja concierne a un cliente certificado, al examinar la queja se debe considerar la eficacia del sistema de gestión del cliente certificado.

ATR remite toda queja válida relativa a un cliente certificado a dicho cliente en un plazo no mayor a 10 días hábiles.

El proceso de quejas está sujeto a los requisitos de confidencialidad, en la medida en que esté asociada al reclamante y al objeto de la queja.

ATR es responsable de reunir y verificar toda la información necesaria para validar la queja.

En la medida de lo posible, ATR acusa recibo de las quejas y proporciona al promovente los informes de avance y el resultado.

La decisión que se va a comunicar al reclamante debe hacerla, o revisarla y aprobarla una o más personas que no hayan estado involucradas previamente en el objeto de la queja.

ATR determina, junto con el cliente certificado y el reclamante, si debe hacer público el tema de la queja y su resolución, y si fuera así, en qué medida.

DESARROLLO:

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTRO
Queja		
Promovente	<p>1. Presenta a ATR la queja por el incumplimiento en algún requisito que cause la insatisfacción.</p> <p>La Notificación de Queja podrá ser notificada por alguna de las siguientes medios: vía telefónica, correo electrónico, página web o escrito oficial (Hoja membretada cuando aplique),</p> <p>Quien recibe la queja se debe asegurar de obtener los siguientes datos:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Nombre o denominación del promovente o en su caso de quién solicita en su nombre, b. Descripción detallada de la situación que provoca la queja, c. Fecha en que se presentó la situación de insatisfacción y d. Nombre del personal de ATR que le atendió. 	Notificación de Queja del Promovente.
Todo el Personal	2. Es responsable de recibir las quejas y entregarlas a la Dirección del Sistema de Calidad.	Información de la queja
Dirección de Sistema de Calidad	3. Realiza el llenado del formato FDGE-10 Quejas; asigna número de folio, registra en el Quality Web 360 la queja; recaba información para el análisis de la queja.	FDGE-10 Quejas Quality Web 360
Dirección de Sistema de Calidad	4. Identifica si la queja se refiere a las actividades de certificación del organismo para su atención, o bien, si la queja es concerniente a un cliente certificado, se deberá de validar su procedencia.	FDGE-10 Quejas Quality Web 360

Quejas

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTRO
	<p>Para validar su procedencia se contacta con el promovente para realizar la investigación correspondiente (evidencia que sustente la queja) para integrar el expediente.</p>	
<p>Dirección de Sistema de Calidad</p>	<p>5. Realiza un análisis de la queja previo con los responsables de las áreas y antes de la reunión formal con el Comité de Calidad para la toma de decisión, esto puede llevar a la obtención de información de fuentes y evidencias que se tienen en la aplicación de los procedimientos del SG de ATR, se enviará vía correo electrónico el expediente a los miembros del comité de calidad para que la revisen y se convocará a reunión ordinaria o extraordinaria para su análisis y dictaminación dentro del plazo establecido de los 10 días hábiles para poder contestar en tiempo al promovente</p>	<p>FDGE-10 Quejas Quality Web 360</p>
<p>Comité de Calidad</p>	<p>6. Se analiza la queja y la información relacionada, teniendo en cuenta los resultados de quejas similares previas.</p> <p>Para determinar la procedencia de la queja se tendrán los siguientes principios:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Se considerará que la queja es procedente cuando el resultado de la investigación de los hechos evidencia que durante la prestación del Servicio se Incumplió el Código de ética, Carta de Confidencialidad, procedimientos y políticas aplicables, así como que de las evidencias obtenidas pongan en riesgo la imparcialidad, transparencia, credibilidad y calidad de los servicios que proporcionamos. b. Se considera que la queja es improcedente cuando el resultado de la investigación de los hechos evidencia que durante la prestación del Servicio se cumplió el Código de ética, Carta de Confidencialidad, procedimientos y políticas aplicables y esto no pone en riesgo la imparcialidad, transparencia, credibilidad y calidad de los servicios que proporcionamos. c. Se debe dar cumplimiento al artículo 163 y al artículo 164 de la Ley de Infraestructura de la Calidad. Las entidades de acreditación y las personas acreditadas y aprobadas deberán resolver las reclamaciones que presenten los interesados, así como notificar al afectado su respuesta en un plazo no mayor a 10 días hábiles, con copia a las dependencias competentes. <p>Las entidades de acreditación y las personas acreditadas deberán mantener a disposición de las dependencias competentes, las reclamaciones que se les presenten.</p> <p>7. Declaran la procedencia o no de la queja en el formato de atención de quejas y el sustento de las razones por las que soportan su decisión, así como las acciones a realizar y los responsables de su ejecución, llenando la parte correspondiente en</p>	<p>FDGE-10 Quejas Quality Web 360</p>



Quejas

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTRO
	<p>el formato de atención de quejas.</p> <p>Si no hay consenso en la votación de procedencia o no de la queja; la decisión final queda a cargo del Director General.</p> <p>Si la queja es procedente y se relaciona con un cliente certificado se le envía comunicado dando a conocer que se ha recibido una queja para su atención, pudiendo generarse la programación de una auditoría a corto plazo para el seguimiento de la queja</p>	
Dirección de Sistema de Calidad	<p>8. Notifica al promovente el resultado del comité de calidad y las acciones que se realizaran.</p>	Contestación Oficial
	<p>9. Mantiene informada a la Dirección General y al Comité de calidad de ATR del seguimiento de la Implementación de las acciones relacionadas a las quejas, en las reuniones mensuales del comité de calidad.</p> <p>Derivado del tratamiento de quejas puede generar una Acción Correctiva según aplique.</p>	FDSC-05 Solicitud de Acción Correctiva