

QUEJAS Y APELACIONES

Clave: PRE.04.202

Atención a quejas y apelaciones

Página 1 de 1

Versión:13

Responsable: Personal del IMNC

Fecha de aplicación: 2021-04-28

Procedimiento de quejas

Registrar la queja en el formulario disponible en la página web en el banner de quejas y sugerencias o envía un correo electrónico a quejas@imnc.org.mx, el personal del área de Calidad te contactará a la brevedad. Cualquier comentario o queja anónima no aplica para efectos de este procedimiento y no se dará tratamiento, en todo momento el solicitante debe registrar los datos requeridos del formulario.

1. El personal del IMNC que recibe una queja, comentario o sugerencia por cualquier medio debe registrarla a través del sistema de tickets Freshdesk – nuevo ticket de ayuda, asignar a Quejas.
2. Se debe indicar el nombre completo, correo electrónico o teléfono del reclamante, y describir el motivo de la inconformidad.
3. El personal designado del IMNC recibe y confirma la recepción de la queja.
4. El área de Gestión y Aseguramiento, generará un número de folio y se notificará por correo electrónico al reclamante sobre la recepción de la misma, se tiene que informar las acciones inmediatas para resolver la reclamación, y se le hará del conocimiento al solicitante una vez recibida la queja, el plazo de 10 días hábiles para emitir una resolución formal sobre la procedencia o no de la queja, durante este tiempo se deberá informar los avances de la investigación y los resultados de ser requerido por el solicitante.
5. Para dar atención a la queja el responsable de gestión y aseguramiento debe recopilar toda la información verbal posible, y de ser necesario contactar al cliente por el medio que considere pertinente, y debe recopilar evidencia que soporte la reclamación, de resultar necesario se conformará un grupo de análisis para dar atención a la queja. Las quejas se analizarán de conformidad con el procedimiento PAS02.
6. Para poder cerrar una queja se emite una respuesta a través de correo electrónico, o un documento formal con la resolución y las acciones tomadas.

| Elaboró | Revisó | Aprobó |
|-------------------------|---------------------|--------------------------|
| Gestión y Aseguramiento | Gerente de Procesos | Dirección de Operaciones |

Procedimiento de apelaciones

La **apelación** (solicitud del cliente de reconsiderar la decisión que toma el IMNC en relación con el objeto del servicio prestado, incluyendo las reclamaciones técnicas a través de informes de auditoría o resultados de la decisión de certificación), se envían por correo electrónico a gestión@imnc.org.mx. La apelación no se tomará como tal si no se recibe por medio escrito.

1. El escrito debe contener los argumentos técnicos y debe enviarse en conjunto la evidencia objetiva que de soporte a los argumentos. Esta información debe enviarse al día hábil siguiente de la recepción de la decisión de certificación o informe de la auditoria cuando no haya sido aceptado su contenido o resultado.
2. El área de gestión y aseguramiento confirma recepción o confirma al cliente sobre la recepción de la apelación y asigna un folio para el seguimiento correspondiente.
3. Se solicita la revisión de la información a una persona con la competencia apropiada y diferente de quien participo en la auditoria y/o decisión de la certificación o se integra un grupo de análisis para revisar la viabilidad y/o procedencia de la apelación, este grupo o persona analizará los argumentos del solicitante tomando en cuenta los registros necesarios incluyendo la información proporcionada por el apelante.
4. Si la apelación procede, el grupo de análisis o el área de gestión y aseguramiento determinan las acciones a seguir para resolver la apelación, incluyendo las correcciones y acciones correctivas que se consideren apropiadas.
5. La resolución tomada y la finalización del proceso del tratamiento de la apelación se notifica en un plazo no mayor a diez días hábiles después de que fue recibida.
6. Si no procedió la apelación, se debe informar al cliente cuales fueron los elementos considerados para determinar por qué no procedió su apelación.

| Elaboró | Revisó | Aprobó |
|-------------------------|---------------------|--------------------------|
| Gestión y Aseguramiento | Gerente de Procesos | Dirección de Operaciones |