

Quejas, apelaciones y reclamaciones

1. OBJETIVO.

Este documento establece el procedimiento para atender las quejas, apelaciones y reclamaciones que pueden presentar los clientes, así como las partes interesadas.

2. CAMPO DE APLICACIÓN.

Este documento se aplica a todas las reclamaciones, apelaciones y quejas, presentadas por escrito sobre los servicios prestados por CMI-UI

3. REFERENCIAS.

Para la adecuada aplicación de este procedimiento, se deben utilizar el siguiente documento:

3.1 Acción correctiva, preventiva y de mejora.

4. DEFINICIONES.

4.1 Cliente.

Receptor de un servicio prestado por CMI-UI

4.2 Reclamación.

Expresión de insatisfacción hecha a una organización con respecto a sus productos servicios que pide o pretende algún tipo de compensación.

4.3 Queja.

Petición por parte de un cliente o parte interesada sobre la calidad de los servicios que presta CMI-UI, para mejorar su operación.

4.4 Apelación.

Solicitud del cliente para reconsiderar la decisión que tomó en relación al ítem presentado.

5. RESPONSABILIDADES.

5.1 Las gerencias aplican este procedimiento.

6. CRITERIOS DE DECISIÓN.

6.1 Cuando se presente alguna reclamación, apelación o queja por el cliente, alta dirección debe ser informada en todos los casos.

6.2 Las personas que participen en la resolución de cualquier reclamación, apelación o queja deben evitar ser juez y parte.

6.3 Para el caso de reclamación, éstas serán resueltas por los miembros de la comisión de reclamaciones y apelaciones.

6.4 En caso de quejas a los servicios proporcionados por éstas serán resueltas por la dirección general.

6.5 En el caso de las apelaciones, estas serán resueltas por los miembros de la comisión de reclamaciones y apelaciones.

6.5 Se debe hacer del conocimiento del cliente o parte interesada que debe contar con toda la información que respalde su reclamación, apelación o queja.

6.6 La gerencia debe hacer del conocimiento del cliente que, para el caso del proceso de reclamación y apelación, si el resultado no le favorece, los gastos derivados de la investigación o gastos con organismos en tercería u otros, deben ser cubiertos por el cliente.

6.7 CMI-UI deberá resolver las reclamaciones, apelaciones y quejas 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 cuando aplique.

6.8 La atención de reclamaciones y apelaciones técnicas, quejas y disputas son atendidas por la Unidad de inspección en los plazos establecidos en el artículo 163 de la Ley de La Infraestructura de la Calidad.

6.9 La decisión a comunicarse para quien presente la queja, apelación o reclamación deberá ser tomada, revisada y aprobada por la comisión de reclamaciones y apelaciones, evitando a toda costa que en esta decisión no se vea involucrado personal que haya sido origen de dicha reclamación, apelación o queja que durante la prestación del servicio de inspección se generó.

6.10 El comité de reclamaciones y apelaciones de la UI deberá notificar, a través de un correo electrónico y carta membretada, a la persona que presente la queja, apelación o reclamación, la finalización del proceso del tratamiento de la queja, apelación o reclamación.

7. PROCEDIMIENTO.

7.1 Recepción de reclamaciones, apelaciones o quejas.

- a) Quejas: Se pueden recibir en cualquier etapa del proceso de inspección o incluso posterior a este y por cualquier medio. Las quejas las puede recibir directamente las gerencias, subdirección o la misma dirección general.
- b) Reclamación y/o apelación: Solo una vez que se hayan entregado resultados, el cliente puede emitir una reclamación y/o apelación, la cual debe ser por escrito y con la información que de soporte a su petición. Esta debe ser dirigida a la dirección general.

7.2 Registro de las reclamaciones, apelaciones o quejas.

Los responsables de resolver cualquier reclamación, apelación o queja utilizan el formato F-IMP-01 “Reclamación, apelación o queja”.

7.3 Quejas

Para las quejas sobre los servicios proporcionados por CMI-UI la gerencia es la responsable de recabar, revisar y analizar la información y/o documentación necesaria en conjunto con el personal autorizado por el cliente o parte interesada.

7.4 Reclamaciones y apelaciones

Para reclamaciones y apelaciones a los resultados emitidos por CMI-UI, entrara en función la comisión de reclamaciones y apelaciones, tal como está definido en el P-IMP-01 “Reglamento del Comité de inspección e Imparcialidad”

La comisión de reclamaciones y apelaciones es responsable de recabar, revisar y analizar la información y/o documentación necesaria, en conjunto con el personal autorizado por el cliente, en este caso se puede solicitar la participación del personal responsable de ejecutar el servicio, el cual solo tiene voz, pero no poder de decisión.

7.5 Responsabilidades del personal seleccionado.

Los responsables de investigar y resolver las reclamaciones, apelaciones o quejas, tienen las siguientes responsabilidades:

- a. Actuar con ética profesional.
- b. Buscar puntos de hallazgos en la documentación e información analizada y hacer evidente el acierto de ello;
- c. Documentar las observaciones, analizando las evidencias relevantes y suficientes que permitan obtener conclusiones con respecto a la reclamación, apelación o queja;
- d. Mantener y salvaguardar cada uno de los documentos e información analizada;
- e. Actuar con objetividad; y
- f. Ser imparcial y estar libres de influencias que puedan afectar su efectividad.

7.6 Veredicto sobre la investigación.

Para el caso de reclamaciones y apelaciones, la comisión de reclamaciones y apelaciones resuelve sobre la procedencia o no de dicha reclamación o apelación. En caso de alguna acción correctiva y preventiva aplicable a CMI-UI.

Para el caso de quejas, calidad es quien determina las acciones a tomar y la gerencia responsable desarrolla las actividades necesarias, tomando en cuenta las condiciones de certificación.

7.7 Informe sobre las reclamaciones y apelaciones

El documento que presenta el resumen de la investigación donde se indica si procede o no la reclamación o queja y las causas por las cuales se resuelve a favor o en contra, debe

ser elaborado por la comisión de reclamaciones y apelaciones y tener como información mínima la siguiente:

- a. Fecha de la emisión del resumen.
- b. Nombre de la organización que emite la reclamación.
- c. Nombre de la persona que proporciono el servicio.
- d. Clave de identificación del servicio.
- e. Procedimientos consultados para la evaluación de la reclamación o apelación.
- f. Identificación de las causas de no conformidades.
- g. Evaluación del problema.
- h. Resultado.

7.8 Costos aplicables.

Con base en el resultado de la comisión de reclamaciones y apelaciones, en donde se define quien es el responsable, este deberá cubrir los costos correspondientes derivados del proceso.

CONTROL DE CAMBIOS

Inciso	Página	Cambio (s)
Rev. 00		Emisión inicial del documento
Rev. 01		10/Marzo/2021
6.9	2	Se agrega el numeral para establecer las condiciones de la toma de decisión y su comunicación excluyendo a aquellas personas que formaron parte del origen de la reclamación o queja
6.10	2	Se agrega el numeral para establecer la formalización en el aviso a la persona que presente queja o reclamación acerca de la finalización del proceso de tratamiento de la queja o reclamación
Rev. 02		10/07/2022
	Todo el documento	Se integra el documento para unidades de inspección de información comercial, gas LP y bienes e inmuebles Se agrega logotipo de fondo de página
Rev. 03		16/03/2023
4.4	1	Se agrega la definición de apelación
6	1 y 2	Se agrega a los criterios lo referente a apelaciones
7	2,3 y 4	Se agrega lo referente a las apelaciones