

CONTROL DE VIGENCIA

Rev.	Página(s)	Observaciones	Vigente	Sustituye
1.0	Todas	Documento de nueva creación, para dar cumplimiento principalmente a los incisos 7.13 de los requisitos del Estándar NMX-EC-17065-IMNC-2014 dentro del SGC de AKL Certificación, S.C.	2022.02.28	NA
1.5	3,4,6,7,8	Derivado de la 1er auditoría interna se detecta NC por inconsistencias en el documento, respecto a quien recibe el recurso de queja, esto tomando como referencia la acotación que hace en la LIC, sobre los Recursos de Reclamación y Queja, se declara de forma consistente en todo el documento que las; reclamaciones, quejas y apelaciones podrán ser atendidas por el Director general / Coordinador de certificación y se vincula de forma clara que estas en caso de ser procedentes se tratan conforme al AKL-PC10 Acciones correctivas y preventivas.	2022.08.01	1.0

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Osvaldo G. Aguilar Marín	Moisés T. Perea Prestegui	Moisés T. Perea Prestegui
Coordinador de certificación	Director general	Director general

Contenido

Título	Página
1.- OBJETIVO Y ALCANCE.	3
2.- REFERENCIAS.	3
3.- DEFINICIONES.	3
4.- RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD.	3
5.- CRITERIOS DE DECISIÓN.	4
6.- PROCEDIMIENTO.	5
7.- FORMATOS.	10

1.- OBJETIVO Y ALCANCE.

Este documento establece el procedimiento para atender toda reclamación, queja y apelación que pueden presentar los clientes, sobre los servicios prestados o particulares que se consideren afectados por los actos de AKL Certificación, S.C.

2.- REFERENCIAS.

Para la adecuada aplicación de este procedimiento, se deben utilizar los siguientes documentos:

- AKL-MC Manual de Calidad.
- Ley de Infraestructura de la Calidad. Y su reglamento, Art. 56 fracción IV, art. 163,164 y 165.
- NMX-EC-17065-IMNC-2014 / ISO/IEC 17065:2012, inciso 7.13, Quejas y apelaciones.
- ISO 10002:2018, Gestión de la Calidad. Satisfacción del Cliente. Directrices para el tratamiento de las quejas en las organizaciones.

3.- DEFINICIONES.

- **Cliente:** Organización o persona que recibe un servicio prestado por AKL Certificación, S.C.
- **Reclamación:** Recurso ingresado a AKL Certificación por los particulares o clientes que se consideren afectados por los actos del Organismo.
- **Queja:** Recurso presentado por escrito ante la Secretaría de Economía o Autoridad Normalizadora correspondiente, por parte de los particulares que no estén conforme con la respuesta emitida por AKL Certificación ante su reclamación.
- **Apelación:** Recurso ingresado por parte de un cliente sobre el resultado del dictamen emitido por AKL Certificación, S.C., de reconsiderar la decisión que tomó en relación con dicho objeto.
- **CTC AKL:** Comité Técnico de Certificación de AKL.

4.- RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD.

Director General

Responsabilidad

- Dar seguimiento a las acciones para solventar las reclamaciones y rendición de informe ante su trascendencia a queja.
- Recibir las reclamaciones y apelaciones de los particulares o clientes, etc.
- Evalúa la pertinencia para aceptar o no aceptar la apelación.
- Evalúa la pertinencia para aceptar o no aceptar la 3reclamación.
- Designa o Informa por escrito la solución a la reclamación y las medidas tomadas, así como para rendir el informe justificando el actuar del organismo por un recurso de queja interpuesto en su contra.
- Documentar las observaciones, analizando las evidencias relevantes y suficientes que permitan obtener conclusiones con respecto a la reclamación, queja y apelación
- Recibir la notificación de quejas ingresadas a la Secretaría o Autoridad Normalizadora competente
- Toma las medidas necesarias para resolver la reclamación y apelaciones.
- Informa por escrito al afectado la solución a la reclamación y apelaciones y copia a la Autoridad Normalizadora correspondiente
- Elabora el informe justificando el actuar del Organismo ante una queja ingresada a la Secretaría o Autoridad Normalizadora competente

Autoridad

- Aprobar este documento
- Aceptar o rechazar las actividades para resolver la reclamación o apelación.
- Asegurar que las reclamaciones sean atendidas y se rinda el informe ante una eventual queja
- Proponer cambios y mejoras al procedimiento y formatos

Coordinador de Certificación/Analista de certificación.

Responsabilidad

- Elaborar procedimiento
- Recibir las reclamaciones o apelaciones de los particulares, clientes...etc.
- Evalúa la pertinencia para aceptar o no aceptar la apelación.
- Evalúa la pertinencia para aceptar o no aceptar la reclamación.
- Documentar las observaciones, analizando las evidencias relevantes y suficientes que permitan obtener conclusiones con respecto a la reclamación, queja y apelación.
- Participar en la elaboración del informe para justificar el actuar del organismo ante un recurso de queja interpuesto en su contra.
- Colaborar en brindar información a detalle de las reclamaciones o apelaciones en las que esté involucrado.
- Informar a la Dirección general de cualquier reclamación o apelación recibida.
- Mantener y salvaguardar cada uno de los documentos e información analizada

Autoridad

- Participar en la atención a apelación, reclamación e implementación a las acciones tomadas (siempre y cuando no esté involucrado en lo que derivó la reclamación).
- Proponer cambios y mejoras al procedimiento y formatos.

Comisión de Imparcialidad y Apelación

Estará integrada por personal de AKL Certificación y del CTC AKL.

Responsabilidad

- Actuar con ética profesional
- Actuar con objetividad, ser imparcial y estar libres de influencias que puedan afectar su efectividad.

Autoridad

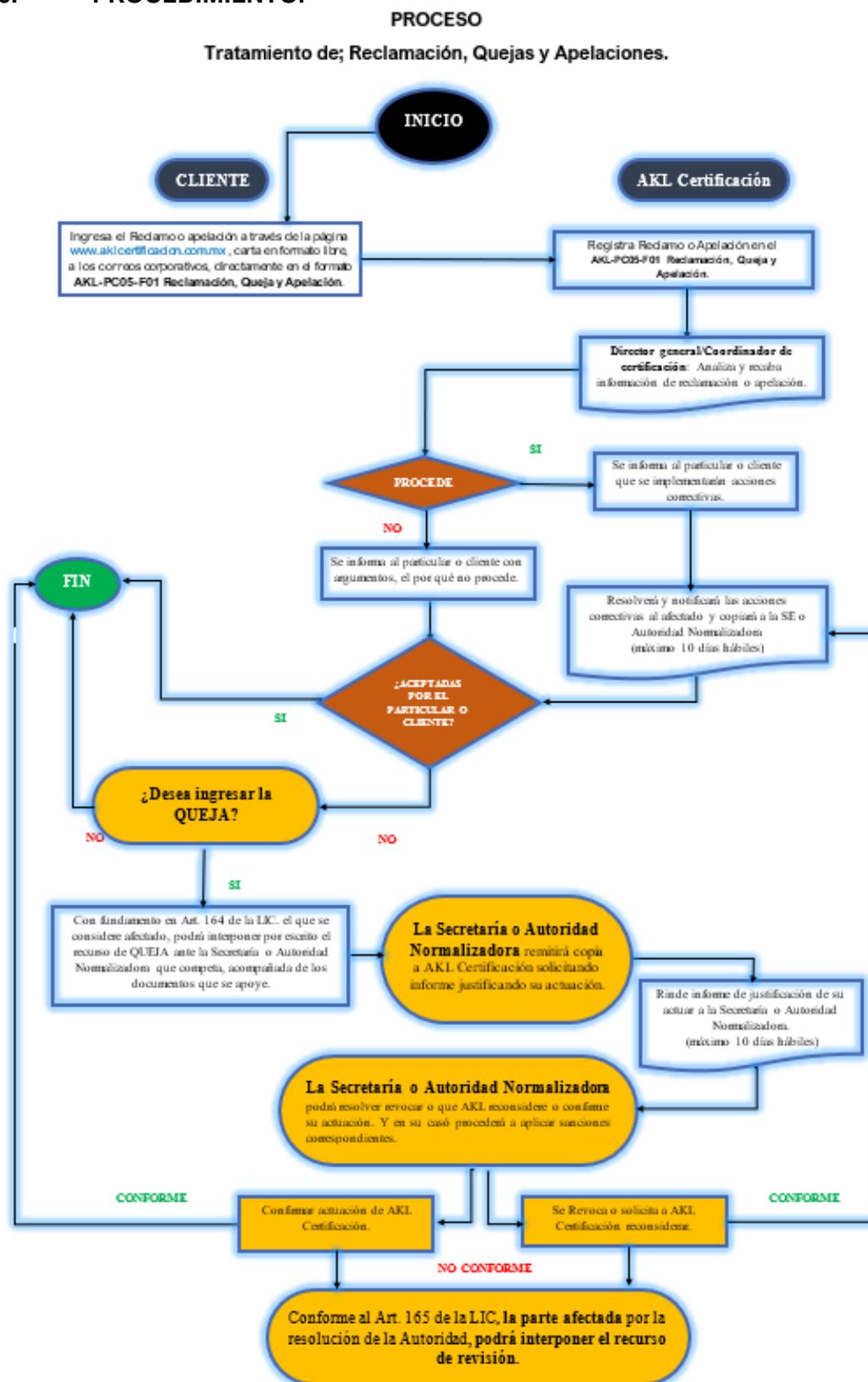
- Solicitar que las áreas o colaboradores involucrados entregue informe de las apelaciones, reclamación y quejas recibidas y atendidas para revisión y análisis.
- Proponer cambios y mejoras al procedimiento y formatos

5.- CRITERIOS DE DECISIÓN.

- 5.1 Los conceptos “reclamación” y “queja” en AKL Certificación se le dará el trato conforme a la definición encontrada en este documento y la LIC, por tanto, se ubican en distinta etapa y trascendencia de la insatisfacción del particular.
- 5.2 Cuando se presente reclamación por el particular que se considere afectado o apelación por el cliente o se solicite por parte de la Secretaría a Autoridad normalizadora competente rendir el informe justificando el actuar del organismo ante una queja, la Dirección General debe ser informada en todos los caso.
- 5.3 Las personas que participen en la resolución de cualquier reclamación, apelación o atención por el ingreso del recurso de queja, deben evitar ser juez y parte.
- 5.4 Para el caso de apelaciones a dictámenes emitidos, estas serán resueltas por el director general y/o Coordinador de certificación.
- 5.5 Para el caso de reclamación o apelación presentada durante la presentación del Plan de Evaluación o bien durante la ejecución del servicio, éstas serán atendidas por el Coordinador de Certificación responsable, siempre y cuando no esté involucrado en lo que originó esta atención o en su defecto por el director general.
- 5.6 En caso de quejas a los servicios proporcionados por AKL Certificación, S.C., lo solicitado que de ella se derive será atendido por la Dirección general o en su defecto por el Coordinador de certificación.
- 5.7 Se debe hacer del conocimiento al particular o cliente que debe contar con toda la información que respalde su reclamación y apelación.
- 5.8 El Coordinador de Certificación responsable, debe hacer del conocimiento del cliente que, en caso de que el proceso de reclamación, queja y apelación, el resultado no le favorezca, los gastos derivados de la investigación o gastos con organismos en tercería u otros, deben ser cubiertos por la parte que resulte responsable.
- 5.9 Toda reclamación y apelación recibida en forma escrita debe estar documentada, así como cuando se notifiquen quejas y se solicite rendir informe sobre estas. Se dispone de no más de 10 días hábiles posteriores a la notificación a AKL Certificación, S.C. de la reclamación y apelación para notificar al afectado su respuesta,

mismo caso para la respuesta por quejas. Se debe considerar lo dispuesto en el artículos; 56 fracción IV, 163,164 y 165 de la Ley de Infraestructura de la Calidad.

6.- PROCEDIMIENTO.



6.1 Recepción reclamación, queja y apelación.

El registro de una apelación se deberá realizar en los siguiente **5 días hábiles** posteriores a la notificación de los resultados para que pueda ser procedente, para el caso de reclamación y queja no aplica vigencia. En máximo **2 días hábiles** siguientes a la recepción de la reclamación o apelación, AKL Certificación debe acusar de recibido y para el caso de solicitud de informe por ingreso de recurso de queja.

Se cuentan con diversas formas y medios para recibir una reclamación y apelación o incluso felicitaciones o sugerencias a través de los siguientes medios;

- a) El cliente o quien se considere afectado podrá presentar carta en formato libre por escrito directamente en las instalaciones del Organismo para ingresar su recurso de reclamación o apelación
- b) A través de la página web www.aklcertificacion.com.mx. Podrá descargarse el formato AKL-PC05-F01 Reclamación, Queja y Apelación, para enviarlo a/los correos corporativos para ingresar su recurso de reclamación o apelación.
- c) Con el **AKL-PC05-F02 Encuesta de satisfacción del cliente**. AKL Certificación, obtendrá retroalimentación, tanto positiva como negativa, la encuesta será aplicada automáticamente al término del 1er servicio y después cada 6 meses dentro del **SEC AKL**, con el objetivo principal de mejorar el sistema de gestión de la calidad, actividades de evaluación y servicio.

Realizando la Encuesta de satisfacción del cliente y dándole fiel cumplimiento a nuestro objetivo de calidad, donde se requiere obtener al menos el 90% de satisfacción del cliente, nos regimos bajo el siguiente método:

Si el cliente califica en cualquiera de las cuestiones con 7 o menos, se aplicará una acción de mejora para dar una solución a su desencanto, realizando una encuesta, ya sea por medio electrónico o telefónico, donde se haga hincapié en solicitar cual considera sería nuestra área de oportunidad, con esto buscando tomar en cuenta los comentarios de clientes y realizar acciones de mejora que incluso nos permita el crecimiento como organización en el ámbito de servicio al cliente.

Si el cliente declara, en el segundo módulo de la encuesta que está en desacuerdo, también se buscará conocer su inconformidad respecto al/los servicios prestados, el cual conlleva a la realización de una mejora para AKL Certificación.

Nota 1: Los periodos de envío **del AKL-PC05-F02 Encuesta de Satisfacción del Cliente** podrán ser modificados de acuerdo a las necesidades que puedan presentarse en AKL Certificación.

Nota 2: Para los clientes que se les haya proporcionado más de un servicio durante el periodo establecido, solo se les hará el envío de una sola encuesta cada 6 meses.

Los resultados de la retroalimentación del cliente que se hayan recibido, serán presentados a la alta dirección cuando se lleve a cabo la Revisión por la Dirección.

- d) Para el caso del personal del Organismo, cuenta con los medios de contacto electrónicos directos(correo) hacia sus jefes y alta dirección para hacer de su conocimiento cualquier sugerencia, observación e inquietud que contribuya a mejorar la calidad.

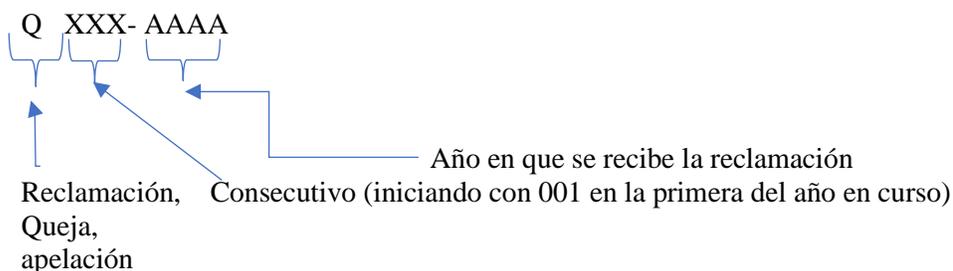
De la información recibida a través de los medios descritos en los incisos; **a), b), c) y d)** el director general o el Coordinador de certificación los analizará y en caso de ser procedente se aplicará **el AKL-PC10 Acciones correctivas y preventivas**.

6.2 Registro de la reclamación, queja y apelación.

Los responsables de resolver o atender cualquier reclamación, queja y apelación utilizarán el formato **AKL-PC05-F01 Reclamo, Queja y Apelación** de acuerdo con lo siguiente:

- a. Fecha en que se recibe la reclamación, queja o apelación.
- b. Reclamación o Queja o Apelación: señalar con una “X” el recurso de que se trate.
- c. Número de registro: número consecutivo indistintamente si es reclamación, queja o apelación,
- d. Datos generales de la organización: nombre y puesto de la persona que presenta la reclamación, queja o apelación; nombre de la organización, domicilio, teléfono y correo electrónico del cliente o de la Secretaría o Autoridad Normalizadora para el caso de queja.
- e. Motivo de la reclamación, queja o apelación: Se deben identificar los detalles de cada una de las causas de la reclamación, queja o apelación por parte de quien se considere afectado o el cliente.
- f. Vía de comunicación de la reclamación, queja o apelación: Se debe especificar en este apartado si la reclamación, queja o apelación proviene de la evaluación del servicio y si es así registrar el número de certificado, expediente, dictamen, certificado, etc. que le corresponde, o bien si fue enviada por escrito por parte del cliente, a través de correo o el Sistema Electrónico de Certificación AKL.
- g. Datos del servicio proporcionado: este concepto incluye la fecha de realización del servicio, departamento que proporcionó el servicio, tipo de servicio, datos para facilitar la rastreabilidad del servicio (número de expediente del servicio, número del certificado de conformidad, etc.). Además, se debe registrar los datos relevantes del servicio proporcionado para facilitar su identificación.
- h. Veredicto: Se debe especificar si procede o no la reclamación, o apelación y si se le imputa la causa al cliente o a AKL Certificación, S.C., exponiendo los argumentos que e incluyendo las referencias hacia la evidencia que sustenta el veredicto.
- i. Firmas: en este apartado se plasman las firmas del personal de AKL Certificación, S.C. involucrados en resolverla reclamación, o apelación.
- j. Para el caso de las Quejas, el Director general elabora o designa quien elaborará el registro de la queja, con base a la información remitida por la Secretaría a Autoridad Normalizadora competente.

La codificación al registro será como sigue:



6.3 Responsables de resolver la reclamación, queja y apelación.

Es importante que el personal que prestó el servicio, no sea juez de las acciones que proporcionó.

AKL Certificación no utilizará para revisar ni aprobar la resolución de una reclamación o una apelación de cualquier cliente o particular, a colaboradores que hayan sido empleados o prestado consultorías al cliente o particular en los 2

años previos a la recepción de la reclamación o apelación, o en su caso participar en la elaboración de informes sobre quejas hacia el Organismo

6.4 Reclamación

Para la reclamación sobre los servicios proporcionados por AKL Certificación, S.C. la Dirección General y/o el responsable de administrar el SGC son los responsables de recabar, revisar y analizar la información y/o documentación necesaria en conjunto con el personal autorizado por el cliente.

La información confidencial inicial debe ser revisada exclusivamente por la Dirección General y personal autorizado por el cliente.

El Organismo prevé dentro de la atención a la reclamación, el consultar con el que se considere afectado el estar satisfecho por las acciones implementadas por el Organismo para subsanar dicho acto.

En caso de proceder la reclamación, se deberá aplicar y registrar una acción correctiva en el **AKL-PC10-F01 Reporte de acciones**.

6.5 Quejas

Si por cualquier razón la reclamación escala a una queja, el organismo compartirá el registro **AKL-PC05-F01 Reclamación, Queja y Apelación** y deberá rendir un informe por escrito ante la Secretaría o Autoridad Normalizadora que se lo solicite, acompañado de la respectiva evidencia de la atención a la reclamación que precede a la queja.

En caso que del análisis al informe enviado, la Secretaría o Autoridad Normalizadora resuelva que el Organismo reconsidere su decisión o revoque las acciones tomadas por el Organismo hacia el particular que ingresó el recurso de queja, se deberá aplicar y registrar una acción correctiva en **AKL-PC10-F01 Reporte de acciones**. Si la resolución es confirmando el actuar del organismo, las acciones tomadas hacia el particular permanecerán intactas.

6.6 Apelaciones

Para apelaciones a los dictámenes emitidos, entrará en funciones el Director general o Coordinador de certificación para resolver o designar quien lo haga para documentar, 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.

En caso de ser procedente la apelación, deberá aplicar y registrarse una acción correctiva en el **AKL-PC10-F01 Reporte de acciones**

6.7 Investigación de las causas del reclamación, queja y apelación

Los responsables de resolver la reclamación o apelación, o rendir el informe para el caso de las quejas, deben investigar y analizar las causas de acuerdo con la información y documentación proporcionada sobre el servicio realizado y con el reclamo o apelación presentada por el cliente o sobre el veredicto emitido por la Secretaría o Autoridad Normalizadora cuando este no favorezca a las decisiones tomadas por el Organismo.

6.8 Veredicto sobre la investigación

Para el caso de apelaciones, el responsable dictamina sobre la procedencia o no de dicha apelación. En caso de alguna acción correctiva, la Dirección General o Coordinador de certificación coordina el desarrollo de las actividades.

El documento que presenta el resumen de la investigación donde se indica si procede o no la apelación y las causas por las cuales se dictamina a favor o en contra debe tener como información mínima la siguiente:

- a. Fecha de la emisión del resumen.

- b. Nombre de la organización que ingresa la apelación.
- c. Nombre de la persona que sea responsable de la solicitud.
- d. Nombre de la persona que proporcione el servicio.
- e. Número de Expediente, solicitud del servicio, Certificado o alguna otra referencia del servicio.
- f. Identificación del tipo de apelación.
- g. Procedimientos consultados para la evaluación de la apelación.
- h. Identificación de las causas de no conformidades.
- i. Evaluación del problema.
- j. Conclusiones.

Para el caso de reclamos y quejas, la Dirección General/Coordinador de servicio es quien determina las acciones a tomar y designar al responsable de desarrollar las actividades necesarias apoyándose, en el **AKL-PC10 Acciones correctivas y preventivas**.

6.9 Aceptación de apelación

Con base en el informe obtenido que establezca que AKL Certificación es el causante de la insatisfacción, este debe desarrollar las **acciones correctivas** del servicio asumiendo los costos que de estas se deriven (incluyendo el uso de organismos de tercería).

6.10 Plan de acción correctiva

Con base en el informe de la apelación el Coordinador de Certificación responsable desarrolla el plan de acciones correctivas necesario para eliminar las causas actuales, estas acciones pueden incluir:

- a. Darle mayor capacitación al personal por no proporcionar un servicio eficaz y eficiente.
- b. Llamada de atención al personal por no proporcionar un servicio eficaz y eficiente.
- c. Modificación del informe correspondiente.
- d. Modificación del dictamen correspondiente.
- e. Modificación del certificado correspondiente.
- f. En caso de negligencia por parte de la persona responsable la acción correctiva se tomará de acuerdo con el Reglamento de AKL Certificación, S.C., o cualquier otra acción que se especifique.

6.11 Realización de acciones correctivas

El Coordinador de Certificación responsable, selecciona y determina los recursos técnicos, financieros y humanos necesarios para llevar a cabo las acciones correctivas de acuerdo con el procedimiento **AKL-PC10 Acciones correctivas y preventivas**

Los responsables designados deben llevar a cabo las actividades contempladas en la acción correctiva

6.12 Resultado

El Coordinador de Certificación responsable, elabora un Registro **AKL-PC10-F01 Reporte de acciones** realizadas y el resultado de éstas; cuando por acciones correctivas se requiera modificar el informe, dictamen y/o el certificado correspondiente, enviará la documentación modificada al cliente y se asegurará que éste devuelva la documentación no conforme.

6.13 Rechazo apelación

Con base en el informe obtenido que establezca que la organización es la causante, esta tiene que pagar el costo de las actividades desarrolladas por AKL Certificación, (incluyendo el uso de organismo de tercería).

6.14 Archivo de la información

Se debe contar con el registro del reclamación, queja y apelación correspondiente y el registro del Reporte de acciones.

7.- FORMATOS.

AKL-PC05-F01 Reclamación, Queja y Apelación.

AKL-PC05-F02 Encuesta de satisfacción del cliente