

	GESTIÓN DE QUEJAS, APELACIONES Y SUGERENCIAS				
	Fecha emisión:	de	02-jun-2023	Vigencia:	02-jun-2025
	Código:	SGC-PNO-03	Versión:	01	Página 1 de 3

1. OBJETIVO

1.1. Establecer el proceso a seguir para la atención a todas las quejas, apelaciones y sugerencias relacionadas con la calidad del servicio brindado por **TMEC**, así como dar a conocer los pasos a seguir para la recepción, investigación, determinación de acciones correctivas, preventivas y de efectividad y retroalimentación al cliente.

2. ALCANCE

2.1. Aplica a todas las quejas, apelaciones y sugerencias recibidas y relacionadas con la calidad del Servicio de **TMEC**.

3. RESPONSABILIDADES

3.1. Gerente General y del Sistema de Gestión de Calidad

3.1.1. Recibir y notificar al personal correspondiente la recepción de una queja o apelación

3.1.2. Realizar una investigación de la queja recibida.

3.1.3 Dar seguimiento a las quejas y apelaciones recibidas

3.2. Personal de **TMEC**. recibir las quejas, apelaciones y sugerencias provenientes de los clientes y notificarlas inmediatamente al Gerente General y del Sistema de Gestión de Calidad.

4. DEFINICIONES O ABREVIATURAS.

4.1. Apelación: Solicitud de un cliente para reconsiderar cualquier decisión de acreditación adversa relacionada con su estado de certificación deseado.

4.2. Queja: Malestar o disconformidad que manifiesta por escrito un cliente y que esta es derivada a un incumplimiento a un proceso previamente establecido dentro del Sistema de Gestión de Calidad.

4.3. Sugerencia: Es la propuesta o bien una felicitación de un cliente que no se encuentra relacionado con ningún proceso documentado de **TMEC**.

5. GENERALIDADES

5.1. Para que una queja sea procedente dentro del Sistema de Gestión de Calidad, el cliente debe tener argumentos sólidos que evidencien el incumplimiento de **TMEC** a alguno de los procesos ya establecidos.

5.2. Una queja no será procedente cuando se trate de relaciones personales, quejas actitudinales, comentarios no correspondientes a procesos previamente establecidos, cuando se dé el caso, el personal que reciba la queja deberá comprometerse con el cliente de que no sucederá nuevamente el incidente que derivó su inconformidad.

5.3. Cuando se recibe alguna apelación, será responsabilidad del Gerente Técnico atenderlas, si es necesario se apoyarán de algún Gerente de **TMEC**.

6. RECURSOS Y MATERIALES

6.1. No aplica

7. PROCEDIMIENTO

7.1. Recepción de la queja o apelación

7.1.1. Reciba la notificación de la queja o apelación a vía telefónica, correo electrónico, personal o cualquier otro medio disponible en **TMEC**.

7.1.2. Recabe los siguientes datos del cliente: nombre, dirección, teléfono, correo electrónico, compañía, motivo de la queja, lugar en donde se origina y evidencia física en caso de haber, para poder realizar la investigación correspondiente.

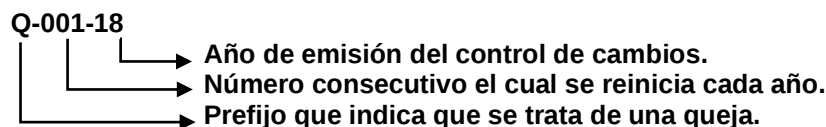
7.1.3. Notifique inmediatamente al Gerente General y de Sistema de Gestión de Calidad para proseguir con el seguimiento e investigación de la esta.

 TMEC COMPLIANCE & QUALITY	GESTIÓN DE QUEJAS, APELACIONES Y SUGERENCIAS				
	Fecha emisión:	de	02-jun-2023	Vigencia:	02-jun-2025
	Código:	SGC-PNO-03	Versión:	01	Página 2 de 3

7.2. Registro, seguimiento y control de la queja o apelación.

7.2.1. Documente la información recabada en el “Reporte de recepción de queja” **SGC-FOR-03-01**

7.2.2. Asigne código a la queja de acuerdo con lo siguiente:



7.3. Investigación de la queja o apelación

7.3.1. El Gerente General y del Sistema de Gestión de Calidad o los involucrados en el motivo de la queja, deben realizar la investigación de la queja en no más de 20 días naturales.

7.3.2. Se debe reunir con toda la información relacionada con el motivo de la queja o apelación. (formatos, registros, documentos)

7.3.3. La investigación de la causa raíz se debe documentar en los formatos **SGC-FOR-01-01** “Reporte de No conformidad” y **SGC-FOR-01-02** “Reporte de Acciones correctivas y preventivas” siguiendo lo establecido en el “Procedimiento para acciones correctivas y preventivas” **SGC-PNO-02**

7.3.4. Si se determina que es una queja recurrente, se debe hacer énfasis en la investigación, para tomar las medidas necesarias para eliminar la causa raíz.

7.4. Respuesta a la queja o apelación

7.4.1. Con la conclusión de la investigación del problema, elabore una respuesta al emisor de la queja, a través de un memorándum, mencionando la causa raíz que generó el problema y las acciones correctivas y preventivas que se tomaron. En caso de que se determine que la queja o la apelación no procede, justificar el motivo y anexar evidencia en caso de ser necesaria.

7.4.2. Toda la información obtenida derivada de una queja o de autoridades reglamentarias se considera información confidencial.

7.4.3. Para determinar la resolución a la apelación el proceso no debe de ser mayor a un periodo de 10 días hábiles a partir del siguiente día hábil del acuse de recepción de la apelación.

8. DOCUMENTOS RELACIONADOS

Código	Documento
SGC-FOR-02-01	Reporte de No conformidad
SGC-FOR-02-02	Reporte de Acciones preventivas y correctivas
SGC-PNO-02	Procedimiento para acciones preventivas y correctivas

9. DOCUMENTOS DERIVADOS

Código	Documento
SGC-FOR-03-01	Reporte de Recepción de queja o apelaciones

10. REFERENCIAS

10.1 **ISO/IEC 17065:2012: NMX-EC-17065-IMNC-2014** Evaluación de la Conformidad Requisitos para organismos que certifican, productos, procesos y servicios.

11. HISTÓRICO DE CAMBIOS

Histórico de cambios	
Versión y fecha de aprobación	Modificaciones

SGC-FOR-03-01/01

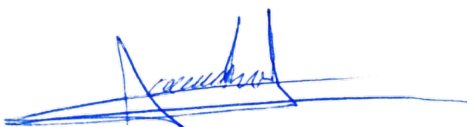
SGC-PNO-03

La reproducción total o parcial de este documento requiere la autorización explícita y por escrito por
TMEC COMPLIANCE AND QUALITY

 TMEC COMPLIANCE & QUALITY	GESTIÓN DE QUEJAS, APELACIONES Y SUGERENCIAS				
	Fecha emisión:	de	02-jun-2023	Vigencia:	02-jun-2025
	Código:	SGC-PNO-03	Versión:	01	Página 3 de 3

n.a.	n.a.
------	------

12. APROBACIÓN DEL DOCUMENTO

Elaboró <i>Nombre y firma</i>	Revisó <i>Nombre y firma</i>	Autorizó <i>Nombre y firma</i>
 Lic. Nelly Saavedra Alcántara Gerente de Sistema de Gestión de Calidad	 Felipe de Jesús Tostado Buendía Gerente Administrativo	 Lic. Rogelio Toro Cruces Gerente General