



Procedimiento: Atención de Quejas y Apelaciones

Sistema de Gestión de Calidad

Anula a : PO.05/16/02

Clave vigente: PO.05/21/03

1. Objetivo

- 1.1 Establecer los criterios y mecanismos para recibir, evaluar y tomar decisiones acerca de la atención de las quejas que se pudieran generar durante los procesos y actividades, que se le presenten formalmente a VET MX Certificación, A. C. (VET MX), por cualquier medio, así como de las apelaciones formales derivadas de la emisión del dictamen correspondiente, para su adecuada atención y resolución.

2. Alcance

- 2.1 Este procedimiento es aplicado por la Dirección General (DG) para la atención de todas las quejas y apelaciones derivadas de las actividades de VET MX, que le presenten formalmente los clientes de los servicios prestados.

3. Documentos de Referencia

- 3.1 Ley de Infraestructura de la Calidad (LIC),
3.2 Reglamento de la Ley Federal Sobre Metrología y Normalización,
3.3 Ley Federal de Sanidad Animal y su Reglamento,
3.4 NMX-EC-17065-IMNC-2014 "Requisitos para organismos que certifican productos, procesos y servicios", y
3.5 Manual de Calidad de VET MX y disposiciones vigentes.

4. Normas de operación

- 4.1 VET MX debe registrar y realizar el seguimiento de las quejas y las apelaciones, así como de las acciones emprendidas para resolverlas.
4.2 VET MX debe confirmar si la queja o apelación se relaciona con las actividades de certificación y, si es el caso, realizar el acuse de recibo de manera formal.
4.3 La decisión sobre la resolución de la queja o apelación la debe tomar, revisar y aprobar, personal que no esté involucrado con las actividades de certificación relacionadas con la queja o la apelación. Para evitar el conflicto de intereses, si hay personal relacionado con el cliente por algún servicio prestado, no debe revisar ni aprobar la resolución para ese cliente por un periodo no menor a dos años, a partir de la última relación de prestación del servicio al cliente.
4.4 VET MX debe proporcionar al promovente una notificación formal del resultado y de la finalización del proceso de reclamación o de apelación.
4.5 VET MX pone a disposición de sus clientes, información sobre los servicios de evaluación de la conformidad que presta y de los mecanismos establecidos para resolver las quejas y

Edición: 01	Revisión: 03	Vigente a partir de 5 de abril 2021	Página 1 de 4
Elaboró: 	Revisó: 	Aprobó: 	

apelaciones derivadas de los mismos, entre ellos se encuentra el sitio web www.vetmxcertificacion.org y el correo electrónico buzonvetmx@gmail.com.

- 4.6 Los clientes de VET MX y otras partes interesadas reconocen que una apelación es la reclamación sobre el resultado de no cumplimiento de la evaluación de la conformidad, emitido por VET MX, que se presenta formalmente por escrito.
- 4.7 El promovente de una apelación en materia de la evaluación de la conformidad puede solicitar formalmente por escrito, acudir a la reunión de VET MX en la que se analice su planteamiento, si así lo decide; su participación comprenderá la exposición de su inconformidad, la argumentación en su favor y el acatamiento de la decisión tomada.
- 4.8 La toma de la decisión y solución sobre la apelación presentada, corresponde a personal que no se encuentra involucrado en las actividades motivo de la apelación, para garantizar la imparcialidad y transparencia, principios que fomentan la confianza de los usuarios y otras partes interesadas.
- 4.9 En aquellos campos de acreditación y/o aprobación, en los cuales las dependencias competentes o el marco jurídico así lo dispongan, la DG, si lo considera conveniente, comunicará a la dependencia que corresponda los resultados de las resoluciones del Comité Técnico de Evaluación y de Imparcialidad (CTEI).
- 4.10 VET MX dispone de 10 días hábiles a partir de su recepción, como plazo máximo para dar respuesta al promovente sobre el resultado de su queja o apelación como lo establece en su artículo 163 la Ley de Infraestructura de la Calidad.
- 4.11 Las quejas y sugerencias, así como las apelaciones, constituyen materia para ajustar la operación de VET MX, de tal suerte que las actividades no se demeriten y mantengan su calidad de profesionales, imparciales, confiables, y propicien elementos de mejora.
- 4.12 La DG puede apoyarse en la Dirección de Calidad (DC) o en el área que considere para reunir y verificar toda la información necesaria para alcanzar una decisión sobre la queja o la apelación.

5. Procedimiento

Actividad	Ejecuta	Descripción de la actividad
1	Promovente	<p>Presenta por escrito, dirigido a la DG, su queja o apelación, acompañada de los argumentos que a su criterio crea convenientes y, en la apelación, anexa la documentación de respaldo, así como su solicitud, en su caso si los tiempos lo permiten, para asistir a la sesión del Comité Técnico de Evaluación y para la Imparcialidad (CTEI). Se atienden de la siguiente manera:</p> <p>(Para atención de quejas ubíquese en la actividad 13).</p>

Actividad	Ejecuta	Descripción de la actividad
2	DG	Para la evaluación de la conformidad: registra la apelación, la canaliza e informa por cualquier medio al CTEI de la existencia de la apelación y, en su caso, de la solicitud del promovente para asistir a la próxima sesión del CTEI.
3	CTEI	Recibe la información proporcionada por VET MX y si considera necesaria la presencia del promovente, le solicita al DG que le informe de la próxima sesión para que asista y exponga sus argumentos.
4	CTEI	Incluye en el Orden del Día la apelación presentada para la próxima sesión del CTEI. Analiza dentro de su sesión, la información proporcionada por el promovente de la apelación. En el caso de que los tiempos no lo permitan, ya que VET MX tiene 10 días para responder al apelante, VET MX informará al CTEI por cualquier medio y acatará la resolución que se tome y comunicará los resultados al apelante.
5	Promovente	Presenta los argumentos y pruebas que sostienen su apelación, durante sesión del CTEI y sale para esperar la resolución.
6	CTEI	Solicita al DG de VET MX le proporcione mayor información o que haga una aclaración si se requiere.
7	DG	Instruye al área correspondiente para que aclare las dudas y presente los elementos que respaldan su actuación o la emisión de resultados según sea el caso al CTEI.
8	CTEI	Analiza la información o aclaración presentada por el área correspondiente. Recoge las opiniones de sus miembros en torno a la apelación y establece una posición resolutive.
9	CTEI	Dicta la resolución final y hace del conocimiento del promovente, por escrito, los resultados y el alcance de la decisión tomada, informando a la DG, para su conocimiento.
10	DG y promovente	Reciben la determinación del CTEI, misma que aceptan y acatan de inmediato. VET MX cuenta con un plazo máximo de 10 días hábiles para dar respuesta formal al promovente del resultado de su apelación.
11	DG	Determina si es necesario comunicar a la dependencia competente el resultado de la resolución.
12	DG	Da seguimiento a la resolución recibida del CTEI e informa de sus resultados en la próxima sesión del CTEI.
13	DC o área	Para la atención de quejas: por instrucciones de la DG, registra, recoge y verifica toda la información posible sobre la queja para constatar que está relacionada con la certificación.

Actividad	Ejecuta	Descripción de la actividad
14	DG	Con base en el análisis y resultados obtenidos, instruye al área para que le proponga una solución a la queja presentada que garantice la no recurrencia.
15	DG	Si considera correctas las acciones presentadas, instruye al área o a la DC para que se implanten y les dé seguimiento. Presentan los resultados.
16	DG	En un plazo no mayor a 10 días informa al reclamante formalmente por cualquier medio, sobre las acciones tomadas para la atención de su queja y de los resultados.
17	DC o área	Por instrucciones de la DG da seguimiento en su caso. Abre expediente y archiva la documentación generada de la queja o de la apelación. Fin del procedimiento.

6. Control de cambios

Página	Cambio	Descripción
Todo el documento		Se modifica el uso de solo altas en los títulos, por altas y bajas.
Todo el documento		Se sustituye alguna terminología para manejar lenguaje con perspectiva de género.
Todo el documento		Solamente en la primera mención de una área o documento, se maneja el nombre completo, seguido, entre paréntesis de las siglas que se manejan en el resto del documento.
1/4	Se modifica el numeral 3	Se ordenan jerárquicamente los Documentos de referencia.
1/4	Se modifica el numeral 3	"3.1 Ley de Infraestructura de la Calidad,"
1/4	Se modifica el numeral 3	"3.2 Reglamento de la Ley Federal Sobre Metrología y Normalización."
1/4	Se modifica el numeral 4	"4. Normas de operación."
2/4	Se modifica el numeral 4.10, para sustituir la Ley Federal sobre Metrología y Normalización por la LIC	"4.10 VET MX dispone de 10 días hábiles a partir de su recepción, como plazo máximo para dar respuesta al promovente sobre el resultado de su queja o apelación como lo establece en su artículo 163 la Ley de Infraestructura de la Calidad."