



NORMICH, A.C.

Carretera Libre Uruapan-Pátzcuaro, No. 6601, Col. Toreo el Bajo, CP 60223, Uruapan, Michoacán.

Fecha de 2^{da} emisión:

11/junio/2014

Página:

1 de 9

53200 SUGERENCIAS, QUEJAS Y APELACIONES

OBSERVACIONES: Actualización de logotipo y cambio de nombre.

RESUMEN DEL HISTORIAL DE CAMBIOS

Nº de cambio	Nº de revisión / Fecha de aprobación	Motivo del cambio
14-06-01	Rev. 01 / 11-06-2014	Cambio de dirección
16-08-02	Rev. 02 / 23-08-2016	Ampliación de alcance PrimusGFS,
19-03-03	Rev. 03/ 28-03-2019	Cambio de SAGARPA POR SADER, ampliación de alcance DEAR.
19-09-04	Rev. 04 / 30-09-2019	Revisión general del procedimiento, actualización de la ISO/IEC-17025:2017, NMX-EC-17025-IMNC-2018. Se eliminan las disputas del proceso.
20-11-05	Rev.05 / 27-11-2020	Se crea formato de seguimiento de quejas
22-10-06	Rev. 06 / 07-10-2022	Actualización de logotipo y cambio de nombre.

DOCUMENTOS AFECTADOS: Todos los formatos de este documento en cuanto a la actualización de logotipo y cambio de nombre.

CAPACITACIÓN: Difusión de cambios

APROBACIÓN

Datos	Nombre	Puesto	Fecha
Elaboró:	Anahí Viridiana Garcia Campos	Gerente SGC	05/10/2022
Revisó:	Leticia Estrada Navarrete	Gerente UI	05/10/2022
Aprobó:	Gustavo Larragoiti Flores	Gerente General	07/10/2022

	NORMICH, A.C. Carretera Libre Uruapan–Pátzcuaro, No. 6601, Col. Toreo el Bajo, CP 60223, Uruapan, Michoacán.	Fecha de 2 ^{da} emisión:	11/junio/2014
		Página:	2 de 9
53200 SUGERENCIAS, QUEJAS Y APELACIONES			

TABLA DE CONTENIDO

		Página
1	Objetivo	3
2	Alcance	3
3	Responsabilidad y autoridad	3
4	Descripción de actividades	4
4.1	Recepción de sugerencias, quejas y apelaciones	4
4.2	Investigación y decisión	4
4.3	Quejas Internas	6
4.4	Control de registros	6
5	Terminología y Definiciones	7
6	Documentos de referencia	8
7	Anexos	8
8	Diagrama de flujo	9

	NORMICH, A.C. Carretera Libre Uruapan–Pátzcuaro, No. 6601, Col. Toreo el Bajo, CP 60223, Uruapan, Michoacán.	Fecha de 2 ^{da} emisión:	11/junio/2014
		Página:	3 de 9
53200 SUGERENCIAS, QUEJAS Y APELACIONES			

1. OBJETIVO

Establecer la metodología para atender y responder de manera oportuna las quejas, sugerencias y apelaciones que se presenten, garantizando con ello la transparencia y certidumbre de la prestación de los servicios.

2. ALCANCE

A las quejas, sugerencias y apelaciones derivadas de las actividades de los servicios del organismo de evaluación de la conformidad, como Organismo de Certificación, Unidad de Inspección y Laboratorio de Ensayo.

A las Apelaciones generadas por la actuación bajo autoridad legal delegada, cuando las dependencias lo consideren pertinente.

Las quejas internas derivadas de la operación diaria de los procesos.

3. RESPONSABILIDADES

Gerente general (GG):

- Estar enterado de las quejas, sugerencias y apelaciones que se reciban y sus respuestas.
- Cuando sea requerido, participar en el análisis de sugerencias, quejas y apelaciones incluyendo su respuesta y las acciones de mejora derivadas de estas.

Gerentes de Certificación, Gerente UI, Sub GT, Operativo, Administrativo y Gerente de Laboratorio.

- Recibir las quejas, sugerencias y apelaciones, incluyendo quejas internas.
- Evaluar la procedencia de la queja o apelación.
- Contactar a los clientes y/o personal interno según corresponda para ratificar y / o rectificar la información registrada en una queja o apelación, en base en la evaluación realizada.
- Analizar e identificar (si es el caso) la no conformidad o el trabajo no conforme y dar respuesta, incluyendo las acciones correctivas o de mejora derivadas de estas.
- Enviar copia de la respuesta a las apelaciones a las dependencias competentes (en los casos que aplique).

Gerente de Sistema de Gestión de Calidad (GSGC)

- Recibir, asignar número de referencia y canalizar con el proceso correspondiente para su atención.
- Notificar a la Gerencia General e incluir un informe en la Revisión por la Gerencia
- Convocar cuando sea requerido, a las reuniones para realizar el análisis de las apelaciones.
- Derivado del análisis del responsable del proceso involucrado, emitir las no conformidades o trabajo no conforme que corresponda

	NORMICH, A.C. Carretera Libre Uruapan–Pátzcuaro, No. 6601, Col. Toreo el Bajo, CP 60223, Uruapan, Michoacán.	Fecha de 2 ^{da} emisión:	11/junio/2014
		Página:	4 de 9
53200 SUGERENCIAS, QUEJAS Y APELACIONES			

- Evaluar la necesidad de realizar una auditoria extraordinaria del proceso en cuestión
- Dar seguimiento a la implementación de acciones correctivas para las quejas, apelaciones o disputas; así como evaluar la efectividad de las acciones tomadas.
- Responsable de la revisión y/o actualización periódica de este procedimiento.

4. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

POLÍTICA. Atender y dar respuesta a todas las quejas, sugerencias y apelaciones, recibidas, incluyendo quejas internas, de manera preferente, en un plazo no mayor a 10 días hábiles, con el objeto de renovar a la brevedad la satisfacción del cliente.

El proceso del manejo de quejas está disponible en un apartado en la página electrónica para cuando lo solicite cualquier parte interesada. Cualquier sugerencia, queja o apelación será atendida sin dar lugar a ninguna acción discriminatoria.

4.1 Recepción de sugerencias, quejas y apelaciones:

Son recibidas o presentadas por un promovente (representante legal o autorizado de la organización interesada), por cualquier medio: página web <https://www.https://www.normich.com.mx/contacto/>, correo electrónico: contacto@normich.com.mx, 53300.01 Encuestas de satisfacción del cliente, llamada telefónica, personal, u otro.

Contenido:

- Fecha, causa e involucrados
- Evidencia objetiva que la sustenta (cifras, datos y hechos).
- Datos del promovente, a quien se le dará respuesta (nombre, organización, cargo, dirección, e-mail, teléfono).

La gerencia del SGC le asigna un número de referencia conformado por las tres primeras letras de la palabra calidad, tres ceros como un consecutivo y los dos últimos números del año en curso, eje.: CAL-000-20.

4.2 Investigación y decisión

Gerentes de Certificación, Gerente UI, Sub GT, Operativo, Administrativo y Gerente de Laboratorio, realizan las siguientes acciones con base en el siguiente proceso:

	NORMICH, A.C. Carretera Libre Uruapan–Pátzcuaro, No. 6601, Col. Toreo el Bajo, CP 60223, Uruapan, Michoacán.	Fecha de 2 ^{da} emisión:	11/junio/2014
		Página:	5 de 9
53200 SUGERENCIAS, QUEJAS Y APELACIONES			

- Acuse de recibo de la queja o apelación (según aplique), emitida por el promovente.
- La información es validada de forma interna con el Gerente del SGC para observar su procedencia y/o conocer el motivo / razón de dicha queja o apelación
- Establece contacto con el promovente y con el involucrado para escuchar la narración de hechos e investigar y recopilar información.
- Da a conocer el asunto a la Gerencia General (GG)
- Analiza la información investigada y recopilada, en conjunto con la GG para detectar la causa para la toma de decisión sobre las acciones a realizar para dar respuesta.
- Aprobación por personas no involucradas en la queja previo a la respuesta
- Seguimiento de acciones tomadas

Las quejas son atendidas mediante respuesta escrita o entrevista con el promovente, en el 53200.02 o vía correo electrónico en no más de 10 días hábiles a partir de la recepción.

Las apelaciones son atendidas mediante respuesta escrita al promovente en el 53200.02 o vía correo electrónica en no más de 10 días hábiles a partir de la recepción, con copia a las dependencias competentes o dueños de los esquemas de certificación (Azzule system, Food Plus).

El proceso de atención a sugerencias, quejas o apelaciones queda registrado en el 53200.03, en el cual deberá quedar descrito desde la recepción hasta el cierre de la misma según aplique.

En caso de determinar que la queja, sugerencia o apelación no procede, el GSGC hace del conocimiento a la GG de esta situación y da respuesta al promovente de la improcedencia al documento presentado con las evidencias que respalden la citada respuesta.

Cuando procede, se aplique 81300 acción correctiva (AC), la notificación de cierre de la queja, o apelación al interesado, es realizada una vez que se completa su implementación; sin embargo, si por causa ajena fuese mayor el tiempo necesario al establecido de 10 días hábiles para dar respuesta, el cliente es informado de la fecha programada de respuesta y los motivos del aplazamiento.

En el caso de que la queja, sugerencia o apelación afecte gravemente la calidad del servicio como, por ejemplo, un resultado del laboratorio no confiable dado por una desviación técnica es recomendable llevar a cabo una auditoría interna extraordinaria del proceso en cuestión; tal y como se indica en el Procedimiento de auditorías (81100).

En caso de una queja por parte de la dependencia competente, NORMICH, A. C., enviara en un plazo no mayor a 5 días hábiles a partir de recibir dicha solicitud, un informe de

	NORMICH, A.C. Carretera Libre Uruapan–Pátzcuaro, No. 6601, Col. Toreo el Bajo, CP 60223, Uruapan, Michoacán.	Fecha de 2 ^{da} emisión:	11/junio/2014
		Página:	6 de 9
53200 SUGERENCIAS, QUEJAS Y APELACIONES			

justificación de su actuación a dicha autoridad y procederá de conformidad con lo que defina la dependencia competente.

La respuesta presentada por las dependencias competentes es dada a conocer por ellas mismas o a través de NORMICH, A. C. al promovente.

Gerentes de Certificación, Gerente UI, Sub GT, Operativo, Administrativo y Gerente de laboratorio: Proporcionan información para la solución del asunto a la Gerencia del Sistema de Gestión de Calidad para el control en archivo electrónico.

Cuando el GSGC, GC, GUI, Sub GT, GO y Gerente de Laboratorio como personas, estén involucrados en la queja, o apelación presentada, el Gerente general realiza la recepción, análisis y respuesta, con el fin de evitar el conflicto de interés, conforme a 41300.01 Matriz de riesgos a la imparcialidad.

La Unidad de inspección, organismo de certificación y laboratorio de ensayo pueden actuar bajo autoridad legal delegada, cuando la dependencia lo considere pertinente, de presentarse quejas o apelaciones, serán tratadas de acuerdo con el presente procedimiento.

En caso de recibir una notificación como “sugerencia”, el GSGC lo planteará al GG en conjunto con el responsable involucrado como una oportunidad de mejora de los servicios; donde se evaluará su procedencia y potencial implementación.

Una vez cerrado el proceso de la queja o apelación, posterior a un tiempo procedente es recomendable aplicar una encuesta de satisfacción del cliente con el fin de asegurarse de que la satisfacción del cliente a sido refrendada. Así como, incluir la queja en el proceso de gestión de riesgos a fin de asegurar su no recurrencia.

4.3 Quejas internas

Cualquier persona de la organización puede presentar una queja, de forma escrita y contener:

- a. Fecha, causa e involucrados
- b. Evidencia objetiva que la sustenta (cifras, datos y hechos).

Dicha queja debe ser tratada de acuerdo con el proceso establecido

4.4 Control de registros

La Gerencia del sistema de gestión de la calidad mantiene el registro y 53200.01 Control de sugerencias, quejas o apelaciones, para el seguimiento y control de manera electrónica.

	<p style="text-align: center;">NORMICH, A.C. Carretera Libre Uruapan–Pátzcuaro, No. 6601, Col. Toreo el Bajo, CP 60223, Uruapan, Michoacán.</p>	Fecha de 2 ^{da} emisión:	11/junio/2014
		Página:	7 de 9
53200 SUGERENCIAS, QUEJAS Y APELACIONES			

Los registros generados por quejas, sugerencias y apelaciones, son confidenciales, no están disponibles para cualquier persona, salvo cuando sean requeridos por las dependencias o entidades competentes y son controlados por la GSGC de conformidad con el 41200 “control de registros”.

5. TERMINOLOGÍA Y DEFINICIONES

Aceptación: Resolución que se toma de aprobar una actividad o decisión que ha sido debidamente revisada

Apelación: Solicitud del proveedor del producto a verificar o certificar, hecha con el fin de reconsiderar la decisión que se tomó en relación con la evaluación realizada. Ejemplos de lo anterior, es cuando un dictamen de verificación es no conforme o cuando se niega, suspende o cancela una certificación y el proveedor solicita a NORMICH, A. C. reconsidere dicha decisión.

Promovente: Persona que promueve y presenta una queja, apelación, sugerencia y/o disputa a su nombre o en representación del proveedor de productos.

Queja: Expresión de insatisfacción, reclamación, diferente a la apelación, presentada por una persona u organización, relacionada con los servicios. Ejemplos: Falta de calidad en la atención del cliente, falta a los acuerdos establecidos en el contrato, Incumplimientos en los requisitos de los servicios.

Rechazo: La No aceptación de un elemento por detectarse una desviación mayor, que afecte la calidad establecida.

Servicio: Resultado de llevar a cabo las actividades contratadas en tiempo y forma; correspondientes a la interacción Organismo- proveedor con el objeto de responder a sus necesidades de evaluación de la conformidad de sus productos.

Sugerencia: Cualquier comentario manifestado por una persona u organización, relacionada con áreas de oportunidad para mejorar los servicios que ofrece.

	NORMICH, A.C. Carretera Libre Uruapan–Pátzcuaro, No. 6601, Col. Toreo el Bajo, CP 60223, Uruapan, Michoacán.	Fecha de 2 ^{da} emisión:	11/junio/2014
		Página:	8 de 9
53200 SUGERENCIAS, QUEJAS Y APELACIONES			

6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

41100 Elaboración y control de los documentos
 41200 Control de registros
 41300 Programa de Gestión de Riesgos
 Ley de Infraestructura de la Calidad
 NMX-EC-17065-IMNC-2014 Evaluación de la conformidad. Requisitos para organismos que certifican productos, procesos y servicios.
 NMX-EC-17020-IMNC-2014 Evaluación de la conformidad. Requisitos para el funcionamiento de diferentes tipos de unidades (organismos) que realizan verificación (inspección).
 NMX-EC-17025-IMNC-2018/ ISO/IEC 17025:2017-Requisitos generales para la competencia de los laboratorios de ensayo y de calibración.

7. ANEXOS

53200.01	Control de sugerencias, quejas y apelaciones
53200.02	Respuesta a sugerencias, quejas y apelaciones
53200.03	Atención a sugerencias, quejas y apelaciones



NORMICH, A.C.

Carretera Libre Uruapan–Pátzcuaro, No. 6601, Col. Toreo el Bajo, CP 60223, Uruapan, Michoacán.

Fecha de 2^{da} emisión:

11/junio/2014

Página:

9 de 9

53200 SUGERENCIAS, QUEJAS Y APELACIONES

8. DIAGRAMA DE FLUJO

