



ÍNDICE

0. HISTORIA DE REVISIÓN	2
1. OBJETO.....	3
2. TÉRMINOS / ABREVIACIONES.....	3
3. COMPROMISO.....	3
4. ALCANCE.....	3
5. RESPONSABILIDADES	3
5.1. GERENTE TÉCNICO	3
5.2. GERENTE COMERCIAL	4
5.3. GERENTE DE PLANEACIÓN Y CALIDAD	4
6. PROCEDIMIENTO.....	4
6.1. APELACIÓN.....	4
6.2. QUEJA.....	5
6.3. NOTIFICACIÓN DE RESOLUTIVO	6
7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA	6
8. REGISTROS Y/O FORMATOS.....	6
9. ANEXOS	6

ELABORADO POR:

Lic. Ma. Magdalena López Palafox
Gte. Planeación y Calidad

REVISADO POR:

Ing. Carlos López Blumenkron
Director General

Prohibida su reproducción parcial o total. Esta versión es vigente si se consulta en la red de la UV.





GESTIÓN DE QUEJA Y APELACIÓN

GRUPO DE INGENIERÍA Y VERIFICACIÓN DE GASES, S.A. DE C.V.

Código: **D-AP-07**

Versión: 1.0

Página: **2** de **6**

Fecha: 27-jun.-14

0. HISTORIA DE REVISIÓN

VERSIÓN	FECHA	AUTOR	DESCRIPCIÓN
0.0	1-nov.-13	MMLP	Versión para revisión
0.1	13-mar.-14	MMLP	Versión para revisión en atención a las observaciones señaladas por la ema.
1.0	27-jun.-14	MMLP	Versión para publicación

ELABORADO POR:

Lic. Ma. Magdalena López Palafox
Gte. Planeación y Calidad

REVISADO POR:

Ing. Carlos López Blumenkron
Director General

Prohibida su reproducción parcial o total. Esta versión es vigente si se consulta en la red de la UV.



1. OBJETO

Establecer los criterios para atender las quejas y apelaciones que se lleguen a presentar por los servicios de verificación.

2. TÉRMINOS / ABREVIACIONES

- **Informe de Auditoría:** Documento que especifica el grado de cumplimiento del SGC.
- **Apelación:** Es la reclamación en contra de un dictamen de verificación en el cual se establece no aprobar la verificación a una instalación de Gas Natural.
- **Queja:** Cualquier otra reclamación que no se considere apelación o disputa de verificación, la cual básicamente constituye un comentario adverso a la calidad del servicio que presenta GIVGSA.
- **Acción Correctiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.
- **Acción Preventiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencial indeseable.
- ❖ **Sistema de Gestión de la Calidad = SGC**
- ❖ **Grupo de Ingeniería y Verificación de Gases, S.A. de C.V. = GIVGSA**
- ❖ **Unidad de Verificación = UV**

3. COMPROMISO

La **Alta Dirección** se compromete a atender con oportunidad la queja o apelación de cualquier parte interesada.

4. ALCANCE

Este procedimiento aplica a todos los solicitantes y clientes de **GIVGSA**.

5. RESPONSABILIDADES

5.1. GERENTE TÉCNICO

- ✓ La aplicación de este procedimiento cuando se presente alguna apelación.
- ✓ Supervisar que las apelaciones sean atendidas y resolverlas en base a las disposiciones contenidas en este procedimiento.
- ✓ Asegurarse que para el tratamiento de las apelaciones por parte de nuestros clientes sea realizada por una persona diferente al que realiza el servicio.

ELABORADO POR:

Lic. Ma. Magdalena López Palafox
Gte. Planeación y Calidad

REVISADO POR:

Ing. Carlos López Blumenkron
Director General

Prohibida su reproducción parcial o total. Esta versión es vigente si se consulta en la red de la UV.

- ✓ Cada revisión de la dirección reportar al Gerente de planeación y calidad la cantidad de quejas y la forma en que son procesadas y decididas

5.2. GERENTE COMERCIAL

- ✓ Supervisar que las quejas sean atendidas y resueltas en base a las disposiciones contenidas en este procedimiento.
- ✓ Cada revisión de la dirección reportar al Gerente de planeación y calidad la cantidad de quejas y la forma en que son procesadas y decididas

5.3. GERENTE DE PLANEACIÓN Y CALIDAD

- ✓ Responsable de inspeccionar que se lleve a cabo un proceso adecuado de manejo de un modo satisfactorio.
- ✓ Resguardo de los registros generados.

6. PROCEDIMIENTO

6.1. APELACIÓN

6.1.1. Comunicación con el Cliente

El personal Técnico mantiene informado al cliente la forma en cómo se reciben, evalúan y se toman las decisiones relativas a las Apelaciones. Dentro de la red se encuentra el formato **F-AP-12** “*GESTIÓN DE QUEJA Y APELACIÓN*” para ser enviado al cliente cuando lo requiera; y que él mismo pueda levantar de manera formal su apelación.

6.1.2. Lineamientos para la apelación

El Gerente Técnico es el responsable de todas las decisiones que se tomen en todos los niveles del proceso para el tratamiento de las apelaciones; para esto se asegura de que la(s) persona(s) encargada(s) para el tratamiento de la apelación sean diferente de la que realiza el servicio, esto es para respetar el compromiso de realizar las actividades con total imparcialidad y de reconocer la importancia de la imparcialidad en las actividades de verificación, además de asegurar la gestión de conflictos de interés y la objetividad de las actividades de verificación.

Durante la atención, el análisis y la decisión relativa a la apelación, el personal que participa en la misma no da lugar a acciones discriminatorias hacia el apelante, cumpliendo con los valores organizacionales que **GIVGSA** tiene establecido en el **ANEXO E** “*CODIGO DE ETICA Y CONDUCTA*”.

6.1.3. Tratamiento de Apelación

En caso de que en un proceso de verificación se resuelva no otorgar un dictamen aprobatorio, el cliente puede presentar por escrito el formato **F-AP-12** “*GESTIÓN DE QUEJA Y APELACIÓN*”, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha en que reciba el “Dictamen de Verificación”. En dicho

ELABORADO POR:

Lic. Ma. Magdalena López Palafox
Gte. Planeación y Calidad

REVISADO POR:

Ing. Carlos López Blumenkron
Director General

Prohibida su reproducción parcial o total. Esta versión es vigente si se consulta en la red de la UV.



GESTIÓN DE QUEJA Y APELACIÓN

GRUPO DE INGENIERÍA Y VERIFICACIÓN DE GASES, S.A. DE C.V.

Código: **D-AP-07**
Versión: 1.0
Página: **5 de 6**
Fecha: 27-jun.-14

formato el cliente debe registrar su inconformidad y enviarla vía correo electrónico al Gerente Técnico (svaldez@givgsa.com.mx) con copia al Gerente de planeación y Calidad (mlopez@givgsa.com.mx). Si el cliente lo decide, puede hacer entrega personal de dicho registro.

Para la validación de la apelación el Gerente Técnico verifica que el documento entregado esté llenado de manera correcta y completa; de no cumplir con lo anterior se le informará al cliente para que haga las correcciones necesarias. El Gerente Técnico acusa de recibido mediante el correo electrónico, o firma una copia del registro cuando es entregado personalmente.

El Gerente Técnico o personal que él designe, como parte de la revisión de la apelación da tratamiento mediante el análisis del escrito, que incluye el motivo de la apelación y los resultados de la revisión resguardados en el Expediente del Cliente. Se toma las acciones que se consideren necesarias para el tratamiento de la misma, y si es necesario, se apoya en el procedimiento **D-AP-06** “NO CONFORMIDAD, ACCIÓN CORRECTIVA Y PREVENTIVA” con el fin de corregir el problema y prevenir que ocurra en un futuro. Para ésta actividad el Gerente Técnico es responsable de la recolección y verificación de toda la documentación necesaria que permita validar la apelación.

**Nota: Durante todo el proceso de atención a la apelación se debe de mantener una comunicación constante con el apelante por medio telefónico o correo electrónico, informándolo de las acciones que se están tomando en respuesta.*

6.2. QUEJA

6.2.1. Comunicación con el Cliente

El personal de la UV mantiene informado al cliente la forma en cómo se reciben, evalúan y se toman las decisiones relativas a las Quejas o Apelaciones. Dentro de la red se encuentra el formato **F-AP-12** “GESTIÓN DE QUEJA Y APELACIÓN” para ser enviado al cliente cuando lo requiera, y que él mismo pueda levantar de manera formal su queja.

6.2.2. Tratamiento de la Queja

En caso de que el cliente quiera levantar una queja deberá presentar por escrito el formato **F-AP-12** vía correo electrónico al Gerente de planeación y Calidad (mlopez@givgsa.com.mx). Si el cliente lo decide, puede hacer entrega personal de dicho registro.

Para la validación de la queja el Gerente de Planeación y Calidad verifica que el documento entregado esté llenado de manera correcta y completa; de no cumplir con lo anterior se le informará al cliente para que haga las correcciones necesarias. El Gerente de Planeación y Calidad acusa de recibido mediante el correo electrónico, o firma una copia del registro cuando es entregado personalmente. Se le informará al cliente que su queja será atendida en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles, empezados a contar después de la recepción, la decisión tomada o revisada y aprobada por el personal que no haya participado en las actividades de verificación (inspección) que dieron origen a la queja o apelación.

ELABORADO POR:

Lic. Ma. Magdalena López Palafox
Gte. Planeación y Calidad

REVISADO POR:

Ing. Carlos López Blumenkron
Director General

Prohibida su reproducción parcial o total. Esta versión es vigente si se consulta en la red de la UV.



Una vez avalado el formato y como seguimiento del mismo se turna al área correspondiente donde recae la queja para que elabore la respuesta de la misma, la cual es analizada desde el punto de vista de la eficacia del SGC. El área responsable debe dar una respuesta a la queja y entregar al Gerente de Planeación y Calidad dentro de un plazo de 10 días hábiles.

Durante el tratamiento de la queja, todos los responsables están sujetos a los requisitos de confidencialidad.

En caso de observar que la queja recaiga en el SGC se deberá levantar el formato **F-AP-10** “NO CONFORMIDAD, ACCIÓN CORRECTIVA Y PREVENTIVA”, con el fin de corregir el problema y prevenir que ocurra en un futuro.

**Nota 1: Durante todo el proceso de atención a la queja se debe de mantener una comunicación constante con el apelante por medio telefónico o correo electrónico, informándolo de las acciones que se están tomando en respuesta.*

Nota 2: En caso de que el cliente no quiera llenar el formato **F-AP-12, de todas maneras se seguirán el proceso de la misma desde el punto **6.2.2** “Tratamiento de la queja” de éste procedimiento.*

6.3. NOTIFICACIÓN DE RESOLUTIVO

La Gerencia Técnica o la Gerencia de Planeación y Calidad son los responsables de notificar formalmente al cliente, siempre que sea posible, el tratamiento de la queja o apelación a quién presente la queja o apelación.

La manera de contestación se hará vía Fax o E-Mail.

7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- ✓ Norma NMX-EC-17020-IMNC-2014 (ISO/IEC 17020:2012) “Evaluación de la conformidad. Requisitos para el funcionamiento de diferentes tipos de unidades (organismos) que realizan la verificación (inspección)”
- ✓ M-SGC-01 Manual del Sistema de Gestión de la Calidad
- ✓ D-AP-06 No Conformidad, Acción Correctiva y Preventiva
- ✓ Anexo E Código de Ética y Conducta

8. REGISTROS Y/O FORMATOS

- a) F-AP-12 Gestión de Queja y Apelación
- b) F-AP-10 No Conformidad, Acción Correctiva y Preventiva (Cuando Aplique)

9. ANEXOS

No Aplica.

ELABORADO POR:	REVISADO POR:
Lic. Ma. Magdalena López Palafox Gte. Planeación y Calidad	Ing. Carlos López Blumenkron Director General
Prohibida su reproducción parcial o total. Esta versión es vigente si se consulta en la red de la UV.	