



QUEJAS, **SUGERENCIAS** **Y FELICITACIONES**



CAPTACIÓN DE QUEJAS, **SUGERENCIAS** **Y FELICITACIONES**

Servicio:

Acuerdos de reconocimiento mutuo ☐Atención a clientes ☐Capacitación externa ☐Certificación de producto ☐Certificación de sistemas ☐CONOCER ☐Laboratorio de calibración ☐Laboratorios de ensayos ☐Normalización ☐Organismo de inspección ☐Organismo Validador / verificador de GEI ☐Proveedor de ensayos de actitud ☐Tercero autorizado ☐Tesorería ☐Unidades de inspección ☐Otros, especifique Fecha: Empresa: Dirección: Colonia: C.P.: Ciudad: Estado: Teléfono: E-mail: Queja relacionada con el servicio: Referencias: Fecha: Queja: ☐Sugerencia: ☐Atributos: ☐Trato: ☐Calidad: ☐Competencia: ☐Tiempo: ☐Soluciones: ☐

DESCRIPCIÓN

IMPORTANTE:

La información de contacto es necesaria para poder dar un mejor seguimiento a su queja, sugerencia o felicitación; tenga la certeza de que sus datos serán tratados de acuerdo a nuestro aviso de privacidad.

Asimismo, en caso de querer adjuntar evidencia que complemente sus comentarios, favor de ser enviada al correo documentosance@ance.org.mx
Agradecemos su retroalimentación.

Agradecemos su retroalimentación.

Firma

(De quien llena el formato)

Con objeto de mejorar continuamente la calidad de nuestros servicios, agradecemos que cuando lo considere necesario, llene este formato y lo envíe por correo electrónico o lo entregue en la recepción de cualquiera de nuestras oficinas.

También le ofrecemos el módulo de quejas y sugerencias en nuestra página web, en la siguiente dirección:

<https://ance.org.mx/clientes/quejas-sugerencias-y-felicitaciones>

Es nuestro compromiso darle atención y respuesta oportuna a sus comentarios.

POLÍTICA

En ANCE aseguramos la prestación de servicios con el fin de entregar un producto confiable que cumpla con las especificaciones y requisitos legales o reglamentarios, para satisfacer las necesidades de las partes interesadas. Por ello, las quejas, sugerencias o felicitaciones son una fuente de información valiosa para la mejora continua.

QUEJA

Expresión de insatisfacción o inconformidad de un cliente externo o de partes interesadas hechas a la Asociación, con respecto a sus servicios o al propio proceso de tratamiento de las quejas, donde se espera una respuesta o resolución explícita o implícita.

Las quejas pueden estar relacionadas con la desviación del proceso desarrollado, la conducta del personal o cualquier acción que no sea coherente con las políticas, objetivos y/o valores de la Asociación.

SUGERENCIAS

Propuesta o recomendación de mejora de un cliente interno o externo, o de partes interesadas sobre los servicios prestados por la Asociación o al propio proceso

FELICITACIÓN

Manifestación documentada de un cliente interno o externo, o de partes interesadas que resaltan la calidad de un proceso o servicio específico, proporcionado por la Asociación o uno de sus colaboradores.

**ANCE, al encontrarse certificado bajo la norma:
NMX-CC-9001-IMNC-2015 / ISO 9001:2015**

Cumple con su sistema de calidad respondiendo a las quejas y sugerencias que se ingresan para atender cualquier situación en la que sus clientes se encuentren insatisfechos.

Para cualquier duda o aclaración, comunicarse al área de Sistemas de Gestión.

Asociación de Normalización y Certificación, A.C. Eje Lázaro Cárdenas no. 869 Col. Nueva Industrial Vallejo CP. 07700 Alcaldía Gustavo A. Madero CDMX

**55) 5747 4550 ext. 4605, 4740 y 4566 |
documentosance@ance.org.mx | www.ance.org.mx**