

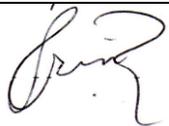


Evalion Certification System and Human, S.C.
Organismo de Certificación de Sistemas de Gestión

"Por la competitividad, rentabilidad y sustentabilidad de las organizaciones"

Sistema de Gestión

Procedimiento para atender quejas.

Código	Revisión	Revisó y Aprobó	Fecha de Emisión	Página
P-SG-07	02	 Ricardo Badillo M.	2020-01-24	1 de 6

	Procedimiento para atender quejas	Código:	P-SG-07
		Revisión:	02
		Fecha de emisión:	2020-01-24
		Página:	2 de 6

Contenido

1.	Propósito.....	3
2.	Campo de aplicación.....	3
3.	Documentos de referencia	3
4.	Términos y definiciones.....	3
5.	Responsabilidades.....	3
6.	Proceso de atención de las quejas.....	4
7.	Registros.....	5
8.	Identificación de cambios	5

COPIA CONTROLADA

	Procedimiento para atender quejas	Código:	P-SG-07
		Revisión:	02
		Fecha de emisión:	2020-01-24
		Página:	3 de 6

1. Propósito

Este procedimiento tiene como propósito establecer un enfoque normalizado para la identificación, Atención y registro de las quejas que se pudieran presentar en los servicios de certificación de Sistemas de Gestión.

2. Campo de aplicación

El alcance de las disposiciones contenidas en este procedimiento es aplicables a la recepción y atención de las quejas que se lleguen a presentar en relación con los servicios de certificación de SG

3. Documentos de referencia

Manual de Sistemas de Gestión MSG-01, edición vigente.

4. Términos y definiciones

Para los fines de este documento, se aplican los términos y definiciones dados en las normas ISO/IEC 17000 (edición vigente), ISO 9000 (edición vigente):

Queja. Insatisfacción dada a conocer por parte de un cliente

5. Responsabilidades

El Gerente de Sistemas de Gestión de **Evalion, S.C.**, tiene la responsabilidad de mantener actualizado el contenido de este procedimiento, así como de supervisar su correcta aplicación.

	Procedimiento para atender quejas	Código:	P-SG-07
		Revisión:	02
		Fecha de emisión:	2020-01-24
		Página:	4 de 6

6. Proceso de atención de las quejas

El proceso de tratamiento a las quejas debe estar fácilmente accesible a nuestros clientes y otras partes interesadas, por lo que hemos establecido que un medio de información de fácil acceso para ellos es el uso de nuestra la página web, por lo que a través de este medio se puede tener acceso a este proceso para el tratamiento de las quejas.

Otro medio de acceso al proceso de quejas es la información que se proporciona en el paquete informativo de los servicios de certificación de SG a nuestros clientes, y los interesados en general.

Cada queja que se reciba debe ser registrada con un número consecutivo asignado por el Gerente de Certificaciones. La identificación de la queja se compone de la letra "Q", más los dos últimos dígitos del año en curso, seguido del número consecutivo de la queja. La numeración de la identificación debe iniciar cada año a partir del número 01. lo anterior debe quedar registrado en el Formato de atención a quejas, Formato **F-SG-11, edición vigente.**

La persona que recibe una queja debe registrarla e informar el mismo día que la recibe al Director General y/o Gerente de Certificaciones. El registro de la queja debe contener la causa, la persona que la presenta, empresa donde trabaja y medios de comunicación. Esta información debe tratarse de forma confidencial.

El Gerente de Certificaciones debe establecer las acciones inmediatas que se realizarán para resolver la insatisfacción del cliente. Posteriormente se deben plantear las acciones correctivas que se consideren pertinentes.

De conformidad con el artículo 122 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, el tiempo establecido para resolver las reclamaciones que presenten los interesados, así como de notificar al afectado su respuesta, se debe hacer en un plazo no mayor a 10 días hábiles a partir de la recepción de la queja.

Por cada queja se debe analizar la conveniencia de realizar una acción correctiva y/o preventiva en base a lo establecido en el **Procedimiento de acciones correctivas P-SG-03, edición vigente.**

El Gerente de Certificaciones debe darle seguimiento a la implantación de las acciones inmediatas, y a las acciones correctivas y/o preventivas implantadas para resolver la queja. Una vez que se hayan realizado las acciones, el Director General debe verificar la efectividad de las acciones realizadas contactando al solicitante y verificando que se haya corregido la deficiencia. El Gerente de Certificaciones debe conservar los registros de las quejas, disputas y de las acciones realizadas para solucionar las mismas.

 Evalion Organismo de Certificación	Procedimiento para atender quejas	Código:	P-SG-07
		Revisión:	02
		Fecha de emisión:	2020-01-24
		Página:	5 de 6

En caso de que la acción inmediata o correctiva requiera de la modificación de algún procedimiento, estos cambios se deben realizar siguiendo las disposiciones establecidas en el **Procedimiento de control de documentos P-SG-01, edición vigente**. El análisis y la medición de la insatisfacción del cliente debe realizarla el Gerente de Certificaciones por lo que debe tomar en cuenta esta información de las quejas recibidas cuando se realice la revisión al SG.

En caso de que se presente una queja relacionada con la prestación del servicio, la cual se vea relacionada con las actividades que realiza el Gerente de Certificaciones de **Evalion, S.C.**, o cuando el Gerente de Certificaciones de **Evalion, S.C.**, se desempeñe en un servicio como auditor o auditor líder, él será el responsable de captarla, pero para asegurar la imparcialidad en la misma, debe solicitarle a un integrante del Comité de Certificación que participe en la atención y resolución de la queja, siguiendo las acciones previstas en el punto 6 de este procedimiento.

7. Registros

Para este procedimiento se consideran registros los siguientes documentos:

- Formato de atención a quejas, Formato **F-SG-11, edición vigente**.

8. Identificación de cambios

Tabla de Identificación de Cambios

Inciso	Decía	Ahora dice
-----	Reviso: Ricardo Badillo M. Aprobó: José García Hernández	Reviso y Aprobó: Ricardo Badillo M.
-----	Coordinador de Sistemas de Gestión	Gerente de Sistemas de Gestión
-----	Sistema de Gestión de Calidad y Sistema de Gestión Ambiental	Sistema de Gestión
-----	F-SG	F-SG
-----	F-CCA	F-SGC

	Procedimiento para atender quejas	Código:	P-SG-07
		Revisión:	02
		Fecha de emisión:	2020-01-24
		Página:	6 de 6

-----	PCA	P-SG
-------	-----	------

COPIA CONTROLADA