



# PROCEDIMIENTO PARA ATENCIÓN A QUEJAS Y APELACIONES

**P-SGC-05-01**

COPIA CONTROLADA

|                |                             |                            |                            |
|----------------|-----------------------------|----------------------------|----------------------------|
| Nombre y Firma | Elaboró                     | Revisó                     | Aprobó                     |
|                | Ing. Cibali Andrade Tenorio | T.U.M. Raúl Vázquez Moreno | T.U.M. Raúl Vázquez Moreno |

**PROCEDIMIENTO PARA ATENCIÓN A QUEJAS Y  
APELACIONES**

**1.0 Objetivo**

Este documento tiene como objetivo establecer el proceso para dar atención y respuesta a las quejas y apelaciones contra la actuación, informes, dictámenes y/o resoluciones de **Evalion S.C.** de acuerdo a los requisitos de la norma Internacional ISO/IEC 17020 "Evaluación de la conformidad- Requisitos para el funcionamiento de diferentes tipos de organismos que realizan inspección".

**2.0 Alcance**

Este procedimiento es aplicable para la atención de las quejas y o apelaciones que se presenten a **Evalion S.C.**, provenientes de clientes, autoridades, comunidades, contratistas, proveedores y otras partes interesadas.

**3.0 Términos y Definiciones**

Se consideran las indicadas en las normas ISO/IEC 17020, ISO 9001:2015 e ISO 9000:2015 y las particulares de cada uno de los procesos.

**Apelación.** El cliente no está satisfecho con el resultado de la auditoría (no conformidades, condicionado, etc.).

**Queja.** Se trata de un incumplimiento de cualquier requisito del cliente y que afecta la prestación del servicio. Ejemplo: falta de plan de auditoría, errores de cotización, etc.

**Apelante.** Persona física o moral que presenta la apelación o queja.

**Encargado de la atención.** Es la persona asignada como responsable de responder al apelante y asegurar los correctos resultados del seguimiento y la atención del asunto que se está reclamando.

**4.0 Políticas de operación.**

- ) La queja o apelación deberá ser por escrito y enviada por correo o depositada en el buzón de quejas con el formato de quejas y apelaciones (**F-SGC-11**)
- ) Una vez recibida la queja o apelación por cualquier medio, se tienen 10 días hábiles para dar una respuesta.
- ) El gerente técnico resolverá las quejas o apelaciones y en caso que sea el involucrado lo hará el gerente técnico sustituto.
- ) El tratamiento que se le dé a una queja o apelación deberá ser por una o varias personas que no hayan participado en las actividades de inspección que dieron origen a la queja o apelación.
- ) Considerar las quejas o apelaciones para la mejora de servicios.

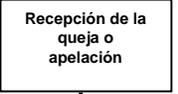
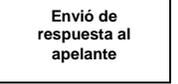
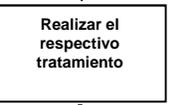
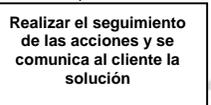
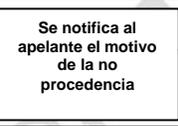
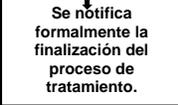
**5.0 Documentos o Registros relacionados**

| Código   | Nombre  |
|----------|---|
| F-SGC-01 | Listado Maestro para el Control de Documentos y registros |

**PROCEDIMIENTO PARA ATENCIÓN A QUEJAS Y  
APELACIONES**

|          |   |
|----------|---|
| F-SGC-11 | Formato de registro de quejas y apelaciones |
|          |   |

**6.0 Descripción del procedimiento: Quejas y/o apelaciones**

| Diagrama de Flujo   | Responsabilidad  | Documento o Registro | Descripción de actividad  |
|---|--|----------------------|---|
|    | Inicio de Procedimiento                                      | ----                 |   |
|    | Calidad<br>Dirección   | F-SGC-11             | Se considera como queja toda aquella expresión de insatisfacción escrita proveniente de los clientes o de otras fuentes. Se recibe la queja o apelación por medio de un correo electrónico (el llenado del formato de quejas y apelaciones, <b>(F-SGC-11)</b> y se deberá notificar que estamos enterados de manera inmediata. Después de recibida la queja se dispone de 10 días hábiles para presentar un plan de acción.   |
|   | Área involucrada<br>Calidad                                  | ----                 | Evaluación: toda reclamación o queja da lugar a un análisis por parte del personal responsable designado. Se analiza y se decide si la queja o reclamación procede, reuniendo y verificando toda la información necesaria, con el llenado del formato de quejas y apelaciones <b>(F-SGC-11)</b><br>Si: La queja o apelación es procedente<br>No: La queja o apelación no es procedente<br>La unidad de inspección a través del personal designado debe confirmar si está relacionada con las actividades de inspección de las que es responsable. |
|  | Calidad  | ----                 | Se notifica al solicitante que su queja o apelación es procedente y se realizara el respectivo tratamiento.   |
|  | Calidad y/o gerente técnico<br>(o gerente técnico sustituto) | ----                 | Utilizando el formato de quejas o apelaciones <b>(F-SGC-11)</b> Informar acciones que se van a implementar para dar solución a la queja o apelación.  |
|  | Calidad y/o consejo técnico                                  |                      | Verificar el cumplimiento de las soluciones propuestas en las fechas definidas. Se comunica al cliente las acciones realizadas para dar solución a su queja o reclamo, por medio de un correo electrónico.  |
|  | Calidad/área implicada                                       | ----                 | Identificar las razones por las que se considera que la queja o apelación no es justificado (a)   |
|  | Calidad y/o consejo técnico                                  | ----                 | Una vez terminado el tratamiento a la queja o apelación se debe notificar por correo la finalización de la misma.   |
|  |  |                      |   |



---

**PROCEDIMIENTO PARA ATENCIÓN A QUEJAS Y  
APELACIONES**

**7.0 Anexos**

**8.0 Control de cambios**

| <b>Número de Revisión</b> | <b>Fecha de la actualización</b> | <b>Descripción del cambio</b>   |
|---------------------------|----------------------------------|---|
| 01                        | 12/03/21                         | Se homologaron los términos de acuerdo a la ley de infraestructura de la calidad. |

COPIA CONTROLADA