



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.


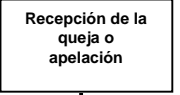
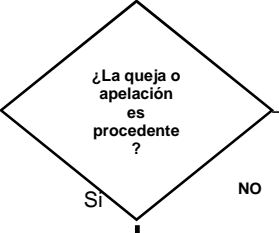
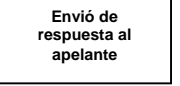
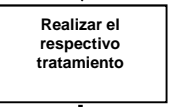
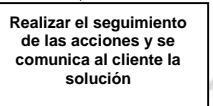
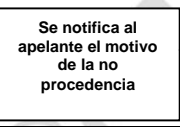
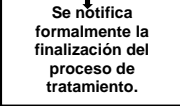
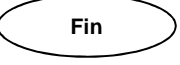
5.0 Documentos o Registros relacionados

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 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, (F-SGC-11) 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 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 (F-SGC-11) Si: La queja o apelación es procedente No: La queja o apelación no es procedente 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 (o gerente técnico sustituto)	----	Utilizando el formato de quejas o apelaciones (F-SGC-11) 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

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

COPIA CONTROLADA