

Procedimiento de Quejas.

A&E Certificación Internacional, S.A. de C.V.
Organismo de Certificación Internacional

“In Course to Continuous Improvement”

Tabla de contenido

OBJETIVOS	3
REFERENCIA NORMATIVA	3
DESARROLLO	4
ENTRADAS Y SALIDAS	6
REGISTROS	6
ELABORACIÓN Y APROBACIÓN	6
MODIFICACIONES	7

OBJETIVOS

Establecer los lineamientos para atender las quejas que se reciben en A&EE Certificación Internacional, S.A. de C.V.

ALCANCE

Aplica desde que se recibe la queja hasta que se resuelve.

DEFINICIONES

Para la correcta interpretación de este procedimiento se utilizan las definiciones contenidas en la norma NMX-CC-9000-IMNC-2015/ ISO 9000:2015, NMX-EC-17021-1-INMC-2016, ISO/IEC 17021-1:2015, NMX-EC-17021-3-INMC-2018, ISO/IEC 17021-3:2017, NMX-EC-17021-2-INMC-2018, ISO/IEC 17021-2:2016, ISO/IEC TS 17021-7:2014, ISO/IEC TS 17021-9:2016, NMX-EC-17021-10-INMC-2019, ISO/IEC 17021-10:2018, ISO 19011:2018, Plataforma de navegación en línea de ISO: disponible en <http://www.iso.org/obp>, Electropedia de IEC: disponible en <http://www.electropedia.org/> y en el MSG.A&EE.01.XX MANUAL DE SISTEMA DE GESTIÓN A&EE.

Queja: Expresión de disgusto, disconformidad o enfado con relación a un proceso o área de la empresa.

Quejoso: Persona u Organización que formula una queja.

REFERENCIA NORMATIVA

NMX-EC-17021-1-INMC-2016/ISO/IEC-17021-1:2015, Evaluación de la conformidad Requisitos para los organismos que realizan la auditoría y la certificación de sistemas de gestión Parte 1: Requisitos.

DESARROLLO

1. Recibe la queja por cualquier medio, y la registra en el formato **“SGF.A&EE.09.XX CONTROL DE QUEJAS Y APELACIONES”**, anexando la documentación de soporte que pudiera acompañarla, cuando aplique.

Nota 1: Las quejas pueden ser contra A&EE Certificación Internacional, S.A. de C.V. o contra algún cliente certificado de A&EE Certificación Internacional, S.A. de C.V.

Nota 2: En la medida de lo posible indicar la acusación del recibo de la queja.

Responsable: Dirección General / Gerente de Sistema de Gestión.

2. Se notifica al Director General y/o al Gerente de Sistema de Gestión el formato **“SGF.A&EE.09.XX CONTROL DE QUEJAS Y APELACIONES”** y su documentación de soporte (cuando aplique) para su análisis.

Responsable: Dirección General / Gerente de Sistema de Gestión.

3. Recibe el formato **“SGF.A&EE.09.XX CONTROL DE QUEJAS Y APELACIONES”** y confirma si la queja se relaciona con las actividades de certificación de las que A&EE Certificación Internacional, S.A. de C.V. es responsable. De ser así, le da entrada.

Nota 3: Si la queja no es imputable a A&EE Certificación Internacional, S.A. de C.V., entrega el formato **“SGF.A&EE.09.XX CONTROL DE QUEJAS Y APELACIONES”** al Gerente de Sistema de Gestión para que éste a su vez retroalimente al quejoso y se retroalimenta el formato.

Nota 4: Si resulta ser una apelación, la canaliza al Gerente de Sistema de Gestión para que sea tratada de acuerdo con el **“SGP.A&EE.04.XX APELACIONES”**.

Responsable: Gerente de Sistema de Gestión.

4. Verifica que los datos del cliente sean claros y que permitan rastrear el origen de la queja. En caso de faltar algún dato, se comunica con el quejoso para completar la información y continuar con el procedimiento.

Responsable: Gerente de Sistema de Gestión.

5. Revisa los registros de quejas previas y busca si existieron casos similares anteriormente, así como las acciones que se tomaron.

Responsable: Gerente de Sistema de Gestión.

- Investiga en los registros concernientes al cliente, qué fue lo que ocurrió y quiénes estuvieron involucrados en el caso. Asimismo, considera, en la investigación, cualquier otra información que pudiera resultar útil.

Responsable: Gerente de Sistema de Gestión.

- Analiza y su documentación de soporte (cuando aplique) y asigna a la persona que atenderá la queja o sugerencia y genera la **"SGF.A&EE.07.XX SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA"** y se la entrega.

Nota 5: No deberá emplearse a ninguna persona que haya estado involucrada en la queja o disputa, en ninguna circunstancia.

Nota 6: En caso de que la queja sea contra un cliente certificado de A&EE Certificación Internacional, S.A. de C.V., el Director General se pone en contacto con el representante de la empresa certificada, para referirle la queja, en un plazo no mayor a 2 días hábiles.

Responsable: Dirección General / Gerente de Sistema de Gestión.

- Analiza la queja, su documentación de soporte, así como los resultados de la investigación y evalúa implantar una acción correctiva y la lleva a cabo, con base al procedimiento de **"SGP.A&EE.02.XX AUDITORIA INTERNA"** y comunica al Director General su implantación.

Nota 7: Si la queja es relativa a un cliente certificado, el examen de la queja debe considerar la eficacia del SGC certificado. Esto puede incluir una Auditoria con Notificación a Corto Plazo (ver **SGP.A&EE.05.XX PLANEACIÓN Y EJECUCIÓN DE AUDITORIAS**), analizada y autorizada por el Director General, con el apoyo del Gerente de Operaciones.

Responsable: Gerente de Sistema de Gestión.

- Registra en el formato **"SGF.A&EE.09.XX CONTROL DE QUEJAS Y APELACIONES"** la fecha en que se atendió la queja y recaba firma del responsable.

Nota 8: A&EE Certificación Internacional, S.A. de C.V. tiene un plazo de 10 días hábiles para dar una solución a la queja y notificar el resultado al quejoso, contados a partir de la fecha de recepción de dicha queja, con copia a las dependencias

competentes. En la medida de lo posible, A&EE Certificación Internacional, S.A. de C.V. también proporciona al quejoso, informes de avance, los resultados y cuando el tratamiento de la queja ha finalizado.

Nota 9: A&EE Certificación Internacional, S.A. de C.V. determina, junto con el cliente y con el quejoso, si el tema de la queja y su resolución deben de ponerse a disposición del público y, de ser así, en qué medida.

Responsable: Gerente de Sistema de Gestión.

ENTRADAS Y SALIDAS

ENTRADAS	SALIDAS
= Quejas	= Resolución de quejas.
	= Acciones Correctivas

REGISTROS

Código	Descripción	Responsable
SGF.A&EE.09.XX	CONTROL DE QUEJAS Y APELACIONES	Gerente de Sistema de Gestión
SGF.A&EE.07.XX	SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA	Gerente de Sistema de Gestión

Nota 10: Se señala la codificación de los registros en el procedimiento, pero la actualización de estos solo se controla en **SGF.A&EE.01.XX Lista Maestra de Documentos y Registros.**

ELABORACIÓN Y APROBACIÓN

ELABORÓ	APROBÓ
	
<i>Gerente de Sistema de Gestión</i>	<i>Dirección General</i>

MODIFICACIONES

1. **04-01-2020** Se realiza modificación a la estructura, colores, letra, Cambio de Dirección y presentación.
2. **05-06-2020** Cambio de domicilio de las oficinas.
3. **28-09-2020** Se adiciona la codificación de la Lista Maestra de Documentos y Registros SGF.A&EE.01.XX.
4. **06-11-2020** Se implementa la adecuación para ISO 14001:2015 e ISO 45001:2018 (ISO/IEC-17021-2:2016, ISO/IEC-17021-10:2018).
5. **24-09-2021** Se adecuan la Sección de Definiciones así como el Manual de Sistema de Gestión de A&EE.
6. **21-06-2024** Se integra las ISO/IEC TS 17021-9:2016 y la ISO/IEC TS 17021-7:2014, cambio de fuente y formato.