



ORGANISMO DE
CERTIFICACIÓN
DE PRODUCTO

PC-07

Quejas y apelaciones

CONTROL DE DOCUMENTO	ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Copia Controlada No.2 Gerente de Operaciones	Responsable de Calidad	Gerente de Operaciones	Dirección General
NOMBRE	Imperia de los A. Pacheco Herrera	Laura G. Chávez Guerrero	Carlos A. Blancas Sánchez
FIRMA			

QUEJAS Y APELACIONES
CODIGO: PC-07
EDICION: 01
REVISION: 01

RECEPCIÓN Y REGISTRO DE LA QUEJA O APELACIÓN

De conformidad con lo establecido en el punto 4.6 del estándar **NMX-EC-17065-IMNC-2014**, **sgic** pone a disposición del público, como parte de su paquete informativo, el procedimiento para presentar una queja o apelación, **sgic** informa al cliente por medio del contrato que el reclamante podrá emitir las quejas, reclamaciones técnicas y apelaciones que considere convenientes. Adicional este procedimiento podrá solicitarse a través del correo electrónico quejasypapelaciones@sgicocp.mx, vía telefónica, de manera presencial u a través de otros medios.

Cuando un cliente o cualquier otra parte exprese su inconformidad por escrito o mediante alguno de los medios antes mencionados, el personal que reciba la queja deberá canalizarla al **Responsable de calidad** de **sgic**, el cual recibirá la queja o apelación y, en la medida de lo posible, acusará recibo de la misma. Este acuse podrá realizarse por cualquier medio, como correo electrónico, llamada telefónica o de forma presencial.

Una vez que se recibe la queja o apelación se determina que estén relacionadas con las actividades de certificación de las que **sgic** es responsable y entonces proceder a su tratamiento.

El **Responsable de Calidad** registrará la queja o apelación en el formato **PC-07/FO-01 Registro de Quejas y Apelaciones**, asignándole un número de referencia para dar inicio al proceso de análisis

El **Responsable de calidad** debe:

- Reunir y verificar toda la información necesaria para validar la queja o apelación:
 - Revisar el expediente de servicio.
 - Entrevista con el personal responsable del servicio
 - Entrevista con la persona que estableció la queja o apelación (puede ser por: correo electrónico, vía telefónica, de manera personal, etc.)
- Investigar todos los datos relevantes relacionados con el servicio en cuestión:
 - Anomalías durante el proceso de certificación.
 - Revisar si hay alguna observación registrada.
 - Revisar si el cliente fue notificado acerca de anomalías durante el proceso de certificación del producto.
 - Etc.

* Para evitar conflicto de intereses, el personal de **sgic** a cualquier nivel incluyendo la dirección, que haya estado involucrado en las actividades de certificación relacionadas con la queja o apelación, haya sido empleado para ese cliente, no se utilizará por el organismo de certificación para revisar ni aprobar la resolución de una queja para el cliente que se trate durante los dos años siguientes a la terminación de la consultoría o el empleo. De igual manera la decisión que resuelve la queja o la apelación se tomará, revisará y aprobará por personas que no estén involucradas en las actividades de certificación relacionadas con la queja o la apelación.

EVALUACIÓN Y ANÁLISIS DE LA QUEJA O APELACIÓN

Una vez hecha la investigación y validación de la queja o apelación se realiza su evaluación y análisis para poder darle la adecuada solución.

El análisis de la queja o apelación se realiza en el formato **PC-08/FO-01 Registro y seguimiento de acciones correctivas y preventivas**. Se dará solución aplicando una acción correctiva para que el problema no vuelva a repetirse de acuerdo con el procedimiento de **PC-08 Acciones correctivas y preventivas**. Cuando la solución haya sido inmediata se deberá de documentar en el mismo formato.

Las decisiones para la resolución de la queja o apelación deben ser revisadas y aprobadas por el **Responsable de calidad**.

ACCIONES PARA RESOLVER LA QUEJA O APELACIÓN

Las quejas son aquellas relacionadas con la calidad de la prestación del servicio o en relación con la atención del personal, mientras que las apelaciones están relacionadas con el resultado de la certificación, en ambos casos se establecerá un plan de acción mediante el desarrollo de una lluvia de ideas para detectar la causa raíz de la queja o apelación, una vez realizado el análisis se aplica una acción correctiva a fin

QUEJAS Y APELACIONES
CODIGO: PC-07
EDICION: 01
REVISION: 01

de evitar la recurrencia de acuerdo con el procedimiento de **PC-08 Acciones correctivas y preventivas**. **TRATAMIENTO DE RECLAMACIONES**

Tratándose de una reclamación el **Responsable de calidad** deberá notificar la respuesta que corresponda a la parte interesada en un plazo no mayor a 10 días hábiles de conformidad con la Ley de Infraestructura de la Calidad con copia a la dependencia competente registrándose el estado en el formato **PC-07/FO-01 Registro de quejas y apelaciones**.

Si el interesado no estuviere conforme con la respuesta emitida, podrá manifestarlo por escrito ante la dependencia que corresponda, acompañando los documentos en que apoye su inconformidad. La dependencia remitirá copia a **sgic** para que en un plazo no mayor a 10 días hábiles esta rinda un informe justificando su actuación

Del análisis del informe que rinda **sgic**, la dependencia podrá requerirle que reconsidere su actuación, o en su caso procederá a aplicar las sanciones que correspondan.

De no rendirse el informe, se presumirán ciertas las manifestaciones del afectado y la dependencia procederá conforme al párrafo anterior. **sgic** mantiene a disposición de la dependencia, las reclamaciones que se le presenten y los registros de las quejas y apelaciones, así como de las acciones tomadas

SEGUIMIENTO A LA SOLUCIÓN DE LA QUEJA O APELACIÓN

Es responsabilidad del **Responsable de calidad** el asegurarse que se llevan a cabo las acciones establecidas para resolver la queja o apelación, una vez implementadas las acciones evaluar su eficacia.

En la medida de lo posible el **Responsable de calidad** mantendrá informado al reclamante el progreso del tratamiento de la queja o apelación, de igual forma le notificará una vez que se determine la resolución de la queja o apelación en un plazo no mayor a 10 días hábiles. De igual forma se compromete a comunicar de manera formal (correo electrónico) el resultado y el proceso de finalización de la queja o apelación.

El **Responsable de calidad** conserva el registro de todas las quejas o apelaciones recibidas de acuerdo con lo establecido en el **PC-01 Control de documentos y registros**.

RETROALIMENTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE CERTIFICACIÓN

En caso de no existir quejas, apelaciones o reclamaciones técnicas cuando sea posible **sgic** solicitara al cliente la opinión acerca de los servicios que proporciona.