



**cim**<sup>®</sup>  
CERTIFICACIÓN INTERNACIONAL MÉXICO

# Procedimiento

---

QUEJAS

PR-SG-07 R05-25.12.29

Responsable - Auxiliar de Certificación  
CIM | BUENAVISTA #213, COL. LINDAVISTA, CIUDAD DE MÉXICO

## Contenido

OBJETIVO .....	2
ALCANCE .....	2
DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA .....	2
CONTROL DE CAMBIOS .....	2
DESARROLLO.....	2
REGISTROS Y DOCUMENTOS RELACIONADOS .....	5

<b>Revisó</b>	<b>Aprobó</b>
<b>Gerente de Certificación</b>	<b>Director General</b>

## CONTROL DE CAMBIOS

Rev.	Cambio	Fecha	Modificó
00	Ninguno (Emisión)	16-06-15	---
01	Se actualiza el nombre de la página web.	03-12-15	IIG
02	Se revisa de forma general procedimiento y se modifica redacción de la Actividad No. 05 – Revisión de evidencias.	08-02-16	JLMG
03	Adecuación a la norma ISO/IEC 17021-1:2015	31-ene-17	IIG
04	Se mejora la definición de actividades y se realizan mejoras de redacción en todo el procedimiento.	25-06-25	DLM
05	Se reasigna la responsabilidad y actividades al Auxiliar de Certificación.	29-12-25	DLM

## OBJETIVO

Establecer la metodología para recibir, evaluar y tomar decisiones sobre las quejas presentadas por el cliente, relacionadas con las actividades y servicios de CIM.

## ALCANCE

El presente documento aplica a todos los servicios de certificación de CIM y su aplicación abarca todas las decisiones y/o determinaciones hechas por el personal de CIM, habiendo sido tomadas como resultado del proceso de certificación, por lo tanto, su aplicación es a petición del solicitante.

## DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

ISO/IEC 17021-1:2015

## DESARROLLO

No.	Responsable	Actividad
01	Coordinador SG/Personal de CIM	<p><b>Recepción</b></p> <p>Cuando el cliente (solicitante) presente una insatisfacción relacionada con las actividades de Certificación y/o servicio brindado por el personal de CIM, este deberá de notificar de su queja, a través de la página web de CIM (<a href="http://www.sc-cim.com">http://www.sc-cim.com</a>), descargando el formato “<b>Solicitud de Quejas y Apelaciones</b>” y registrando los datos requeridos, hasta la descripción de la queja, el sistema se encargara de generar la queja y notificar vía correo electrónico al responsable de dar la atención correspondiente.</p> <p>Para cualquier duda con respecto al tratamiento de quejas, CIM pone a disposición del público interesado, a través de su página web (<a href="http://www.sc-cim.com">www.sc-cim.com</a>) la descripción del proceso.</p> <p><i>En caso de que el personal de CIM reciba la queja, a través de cualquier medio:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Durante el proceso de auditoría.</li> <li>• Correo electrónico.</li> <li>• Llamada telefónica.</li> </ul>

	<b>Coordinador SG/ Auxiliar de Certificación</b>	<p><i>Se deberá atender la queja del cliente y solicitarle que realice de manera formal el registro a través de la página web de CIM y así brindar la atención y seguimiento adecuado.</i></p> <p>Recibe notificación de Queja del cliente, a través del correo electrónico, el cual acusa de recibida la queja e informa al reclamante de manera periódica del avance y del resultado.</p> <p>CIM es responsable de todas decisiones tomadas a todos los niveles del proceso para el tratamiento de quejas. La presentación, investigación y la decisión relativa a quejas no da lugar a acciones discriminatorias con quien presente la queja.</p> <p><b><i>Nota:</i></b> La decisión de comunicar al reclamante es realizada, revisada y aprobada por una o más personas que no hayan estado involucradas previamente en el objeto de la queja.</p>
02	<b>Coordinador SG</b>	<p><b>Clasificación</b></p> <p>Realiza clasificación por tipo de queja, la cual puede ser:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Queja al proceso de Certificación.</li> <li>• Queja hacia cliente Certificado.</li> </ul>
03	<b>Coordinador SG/ Auxiliar de Certificación</b>	<p><b>Validación</b></p> <p>Realiza validación de la queja del cliente, en un tiempo no mayor a 3 días hábiles desde su recepción, para validar si procede o no el seguimiento al proceso de quejas.</p> <p><i>CIM es responsable de reunir y verificar toda la información necesaria para validar la queja.</i></p> <p>✓ <b>Aceptada</b>, la queja es aceptada, cuando se identifica una desviación o incumplimiento a los procesos y lineamientos de CIM (pasa a la actividad de Investigación). (eficacia del SG del cliente certificado)</p> <p>X <b>No Aceptada</b>, la queja es no aceptada, cuando se determina que en todo momento se actuó acorde a los procesos y lineamientos establecidos de CIM. (eficacia del SG del cliente certificado)</p> <p>Notifica al cliente vía correo electrónico, describiendo la causa o aclaración del porque la queja no es aceptada y en consecuencia no continuará con el seguimiento, dando por cerrada la queja, a través del formato <b><i>“Solicitud de Quejas y Apelaciones”</i></b>.</p>
04	<b>Coordinador SG</b>	<p><b>Investigación</b></p> <p>Realiza investigación sobre la queja presentada, recaudando evidencia a su alcance y solicitando al cliente (solicitante) la documentación que soporte y respalde sus argumentos de dicha queja (evidencia).</p>

		Cada queja recibida, será registrada y actualizada en su estatus, durante su seguimiento y hasta su cierre, a través del formato de “ <b>Control de Apelaciones y Quejas</b> ”.
05	<p><b>Coordinador SG</b></p>    <p><b>Coordinador SG/Gerente de Certificación</b></p>	<p><b>Revisión de evidencia</b></p> <p>Realiza análisis de la evidencia reunida en un máximo de 6 días hábiles desde su aceptación. En caso de que la queja sea referente al proceso de certificación, esta será tratada para determinar las causas y las acciones a realizar.</p> <p>Nota: cuando la Queja presentada, involucre o sea hacia el Coordinador SG, el proceso de atención y seguimiento será asignado a un nuevo personal de CIM nombrado por el Director General o Gerente de Certificación de acuerdo al caso, siempre y cuando sea ajeno al proceso y con el objetivo de mantener la imparcialidad del resultado.</p> <p>Al tratarse de una queja referente a un cliente Certificado con CIM, deberá ser notificado en un plazo no mayor a 2 días hábiles y solicitar evidencia referente a la queja presentada y en su caso considerar una Auditoría Especial a corto plazo, de acuerdo al resultado del análisis de la evidencia, dicha situación es notificada al cliente vía telefónica y correo electrónico (<i>ver procedimiento <b>Certificación, Seguimiento, Renovación y Ampliación de la Certificación</b></i>).</p> <p>Registra en formato “<b>Solicitud de Quejas y Apelaciones</b>”, los resultados, conclusiones de la investigación (causas) y las acciones que serán realizadas para evitar que vuelva a ocurrir dicho incumplimiento.</p>
06	<b>Gerente de Certificación/ Personal asignado</b>	<p>Verifica resultados de investigación y acciones propuestas para el cierre de la queja.</p> <p style="padding-left: 40px;">✓ <b>Aprobada</b>, firma de Vo.Bo. en “<b>Solicitud de Quejas y Apelaciones</b>”, para continuar con el seguimiento y cierre.</p> <p style="padding-left: 40px;">X <b>Rechazada</b>, solicita modificaciones a las acciones.</p>
07	<b>Coordinador SG</b>	<p><b>Implementación de acciones</b></p> <p>Notifica a cliente (solicitante) del estatus de la queja vía correo electrónico, a través del formato “<b>Solicitud de Quejas y Apelaciones</b>” con el registro de los resultados y acciones a implementar, de acuerdo a lo establecido en el Procedimiento de Acciones Preventivas y Correctivas.</p> <p>Realiza implementación de las acciones establecidas, generando evidencia de los resultados y de la eficacia de estas, teniendo como plazo máximo 30 días hábiles para acciones correctivas. En caso de no cumplir con el tiempo establecido, se deberá justificar del porque no se cumplió y establecer el nuevo plazo de implementación.</p>

		Registra en formato <b><i>“Solicitud de Quejas y Apelaciones”</i></b> , una breve descripción de la implementación realizada.
<b>08</b>	<b>Gerente de Certificación/ Personal asignado</b>  <b>Coordinador SG</b>	<p><b>Cierre</b></p> <p>Realiza la verificación de la efectividad de las acciones tomadas y la documentación generada en el caso y da por cerrada la queja.</p> <p>Notifica a cliente (solicitante) del cierre de la queja, vía correo electrónico, a través del formato <b><i>“Solicitud de Quejas y Apelaciones”</i></b> y guarda registros en expediente del proceso de queja (atención, seguimiento, solución y cierre).</p> <p>Una vez cerrada la queja y si fuera requerido, CIM determina junto con el cliente y el reclamante, si se debe hacer público el tema de la queja y su resolución, y si fuera así, en qué medida.</p> <p><b><i>Nota:</i></b> toda información y evidencia proporcionada a CIM por nuestros clientes, se encuentra protegida, por lo cual no podrá ser proporcionada a partes externas salvo autorización del cliente, de acuerdo con lo establecido en el convenio de confidencialidad.</p>

### REGISTROS Y DOCUMENTOS RELACIONADOS

- *Solicitud de Quejas y Apelaciones.*
- *Control de Apelaciones y Quejas.*
- *Procedimiento para Certificación, Mantenimiento, Renovación y Ampliación de la Certificación.*
- *Procedimiento de Acciones Preventivas y Correctivas.*