



cim[®]
CERTIFICACIÓN INTERNACIONAL MÉXICO

Procedimiento

QUEJAS

PR-SG-07 R04-25.06.25

Responsable Ing. Juan Luis Monge Gaitán - Coordinador 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 |

| | |
|--------|--------|
| Revisó | Aprobó |
|--------|--------|

CONTROL DE CAMBIOS

| Rev. | Cambio | Fecha | Modifico |
|------|---|------------|----------|
| 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. | 25/06/2025 | DLM |

OBJETIVO

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

ALCANCE

El presente documento aplica a todos los servicios de certificación de CIM, incluyendo todas las decisiones y/o determinaciones hechas por el personal de CIM 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>Recepción</p> <p>CIM pone a disposición del público interesado, la descripción del proceso de tratamiento de quejas a través de su página web (www.sc-cim.com), o cuando sea necesario, puede ser solicitado por correo electrónico, llamada telefónica, presencial en la oficina o por cualquier otro medio.</p> <p>Cuando el cliente o cualquier solicitante presente una insatisfacción relacionada con las actividades de Certificación y/o servicio brindado por el personal de CIM, por cualquiera de los medios mencionados anteriormente, CIM confirmará su recepción al solicitante, se procederá a su registro en el formato <i>“Solicitud de Quejas y Apelaciones”</i> y se realizará su revisión para validación.</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><i>Nota:</i> La decisión de comunicar al solicitante es realizada, revisada y aprobada por una o más personas que no hayan estado involucradas previamente en el objeto de la queja.</p> |
| 02 | Coordinador de Certificación/ Coordinador de SG | <p>Clasificación Realizar clasificación por tipo de queja, la cual puede ser:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Queja al proceso de auditoría. • Queja al equipo auditor. • Queja al proceso de Certificación. • Queja hacia cliente Certificado. • Otro |
| 03 | Coordinador de Certificación/ Coordinador de SG | <p>Validación Realizar validación de la queja del cliente, en un tiempo no mayor a 5 días hábiles desde su recepción, para validar si procede o no el seguimiento al proceso de quejas, o en casos extraordinarios, podrá tomarse un plazo más amplio bajo justificación.</p> <p>CIM es responsable de reunir y verificar toda la información necesaria para validar la queja.</p> <p>✓ Aceptada, la queja es aceptada, cuando se identifica una desviación o incumplimiento a los procesos y lineamientos de CIM (pasa a la actividad 04 de Investigación).</p> <p>X No aceptada, la queja es no aceptada cuando se determina que en todo momento se actuó acorde con los procesos y lineamientos establecidos de CIM.</p> <p>En el caso de que la queja sea No aceptada, se notifica al cliente vía correo electrónico, describiendo la causa o aclaración del porque la queja no es aceptada y en consecuencia no se dará seguimiento, se dará por cerrada la queja, a través del formato <i>“Solicitud de Quejas y Apelaciones”</i>.</p> |
| 04 | Coordinador de Certificación/ Coordinador de SG | <p>Investigación Realizar investigación sobre la queja presentada, recaudando evidencia a su alcance y solicitando al cliente o solicitante la documentación o evidencia que soporte y respalde sus argumentos de dicha queja.</p> <p>Cada queja recibida, será registrada y actualizada en su estatus, durante su seguimiento y hasta su cierre, a través del formato de <i>“Control de Apelaciones y Quejas”</i>.</p> |

[illegible]

| | | |
|----|---|---|
| 08 | <p>Gerente de Certificación/ Personal asignado</p> <p>Coordinador SG</p> | <p>Cierre</p> <p>Realizar la verificación de la efectividad de las acciones tomadas y la documentación generada en el caso para definir su estatus.</p> <p>La decisión que se va a comunicar al solicitante debe hacerla, o revisarla y aprobarla una o más personas que no hayan estado involucradas previamente en el objeto de la queja.</p> <p>Notificar al cliente o solicitante del cierre de la queja, vía correo electrónico y dará una breve explicación respecto de las acciones tomadas para su cierre.</p> <p>Para el caso de que la queja sea hacia un Cliente Certificado, una vez cerrada la queja y si fuera requerido, CIM determina junto con el cliente y el solicitante, si se debe hacer público el tema de la queja y su resolución, y si fuera así, en qué medida.</p> <p>En todos los casos, se mantendrá evidencia de los registros en el expediente del proceso de queja (atención, seguimiento, solución y cierre).</p> <p><i>Nota:</i> 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> <p><i>En todas las etapas del proceso deberá cuidarse el criterio de imparcialidad.</i></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.*