



**cim**<sup>®</sup>  
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><b>Recepción</b></p> <p>CIM pone a disposición del público interesado, la descripción del proceso de tratamiento de quejas a través de su página web (<a href="http://www.sc-cim.com">www.sc-cim.com</a>), 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 "<b>Solicitud de Quejas y Apelaciones</b>" 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><b>Nota:</b> <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.</i></p>
02	<b>Coordinador de Certificación/ Coordinador de SG</b>	<p><b>Clasificación</b></p> <p>Realizar clasificación por tipo de queja, la cual puede ser:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Queja al proceso de auditoría.</li> <li>• Queja al equipo auditor.</li> <li>• Queja al proceso de Certificación.</li> <li>• Queja hacia cliente Certificado.</li> <li>• Otro</li> </ul>
03	<b>Coordinador de Certificación/ Coordinador de SG</b>	<p><b>Validación</b></p> <p>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>✓ <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 04 de Investigación).</p> <p>X <b>No aceptada</b>, 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 "<b>Solicitud de Quejas y Apelaciones</b>".</p>
04	<b>Coordinador de Certificación/ Coordinador de SG</b>	<p><b>Investigación</b></p> <p>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 "<b>Control de Apelaciones y Quejas</b>".</p>

05	<b>Coordinador SG/ Personal asignado</b>	<p><b>Revisión de evidencia</b></p> <p>Realizar análisis de la evidencia reunida en un máximo de 10 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>
	<b>Coordinador SG/ Gerente de Certificación</b>	<p><b>Nota:</b> 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 con el caso, siempre y cuando sea ajeno al proceso y con el objetivo de mantener la imparcialidad del resultado.</p> <p><b>Queja hacia el cliente Certificado</b></p> <p>Al tratarse de una queja referente a un cliente Certificado con CIM, el cliente deberá ser notificado en un plazo no mayor a 3 días hábiles y solicitar evidencia referente a la queja presentada y en su caso considerar una Auditoria Especial a <i>corto plazo</i>, de acuerdo con el resultado del análisis de la evidencia, la notificación al cliente podrá realizarse vía telefónica y correo electrónico (ver <i>procedimiento Certificación, Seguimiento, Renovación y Ampliación de la Certificación</i>).</p> <p>Registrar en el 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> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <b>Aprobada</b>, firma de Vo.Bo. en "<b>Solicitud de Quejas y Apelaciones</b>", para continuar con el seguimiento y cierre.</li> <li>X <b>Rechazada</b>, solicita modificaciones a las acciones.</li> </ul>
07	<b>Coordinador SG/ Personal asignado</b>	<p><b>Implementación de acciones</b></p> <p>Realizar 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 tomando como referencia la fecha de aceptación de la procedencia de la queja, o si las acciones implican un tiempo más amplio para su implementación, se podrá realizar en el tiempo necesario siempre que se justifique su aplicación.</p> <p>Notificar al cliente o solicitante del estatus de la queja, vía correo electrónico proporcionando un breve resumen del avance y las acciones implementadas.</p> <p>Registra en formato "<b>Solicitud de Quejas y Apelaciones</b>", una breve descripción de la implementación realizada.</p>

<b>08</b>	<b>Gerente de Certificación/Personal asignado</b>  <b>Coordinador SG</b>	<p><b>Cierre</b></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><b>Nota:</b> <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.</i>  <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.*