



IQS Corporation, S.A. de C.V.

QUEJAS

DGE P02

ELABORO:

Lic. Iván Sánchez Aparicio

Director de Calidad

AUTORIZO:

C.P. Armando Zárate González

Director General

1.0 OBJETIVO

1.1 Establecer los lineamientos para atender las quejas que se reciben en IQS.

2.0 ALCANCE

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

3.0 DEFINICIONES

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

3.2 Quejoso: Persona u Organización que formula una queja.

4.0 DESARROLLO

RESPONSABLE

4.1 RECEPCIÓN DE LA QUEJA

4.1.1 Recibe la queja por cualquier medio, y la registra en el formato DGE F02 QUEJAS, anexando la documentación de soporte que pudiera acompañarla, cuando aplique.

Nota 1: Las quejas pueden ser contra IQS o contra algún cliente certificado de IQS.

Nota 2: En la medida de lo posible, acusa de recibido la queja

Personal de IQS

4.1.2 Entrega al Director General el formato DGE F02 QUEJAS y su documentación de soporte (cuando aplique) para su análisis.

Personal de IQS

4.2 VALIDACIÓN DE LA QUEJA

4.2.1 Recibe el formato DGE F02 QUEJAS y confirma si la queja se relaciona con las actividades de certificación de las que IQS es responsable. De ser así, le da entrada.

Nota 3: Si la queja no es procedente a IQS, entrega el formato DGE F02 QUEJAS al Director de Calidad para que éste a su vez retroalimente a la parte inconforme.

Nota 4: Si resulta ser una apelación, la canaliza a la Dirección Ejecutiva de Certificación para que sea tratada de acuerdo con el DEC P03 RECURSO DE APELACIÓN.

Director General

4.2.2 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 la parte inconforme para completar la información y continuar con el procedimiento.

Director General

4.3 INVESTIGACIÓN DE LA QUEJA

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

Director General

4.3.2 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.

Director General

4.4 ATENCIÓN DE LA QUEJA

4.4.1 Analiza la documentación de soporte (cuando aplique) y asigna a la persona que atenderá la queja o sugerencia y genera la DCA F05 SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA y la entrega.

Director General

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



IQS Corporation, S.A. de C.V.

QUEJAS

DGE P02

<p>Nota 6: En caso de que la queja sea contra un cliente certificado de IQS, 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.</p>	
4.5 SEGUIMIENTO DE LA QUEJA	
<p>4.5.1 Analiza la queja, la documentación de soporte (cuando aplique), así como los resultados de la investigación y evalúa implantar una(s) acción(es) correctiva(s) y la(s) lleva a cabo, con base al procedimiento de DCA P03 ACCIONES CORRECTIVAS y comunica al Director General su implantación.</p> <p>Nota 7: Si la queja es relativa a un cliente certificado, el análisis de la queja debe considerar la eficacia del SG certificado. Esto puede incluir una Auditoria con Notificación a Corto Plazo (ver DOP P01 AUDITORIA DE CERTIFICACIÓN), analizada y autorizada por el Director General, con el apoyo del Director de Operaciones</p>	Persona designada para atender la queja
<p>4.5.2 Registra en el formato DGE F02 QUEJAS la fecha en que se atendió la queja y recaba firma de los responsables.</p> <p>Nota 8: IQS tiene un plazo de 10 días hábiles para dar una solución a la queja y notificar el resultado a la parte inconforme, contados a partir de la fecha de recepción de dicha queja, con copia a las dependencias competentes. En la medida de lo posible, IQS también proporciona a la parte inconforme, informes de avance, los resultados y cuando el tratamiento de la queja haya finalizado.</p> <p>Nota 9: IQS determina, junto con el cliente y con a la parte inconforme, si el tema de la queja y su resolución deben de ponerse a disposición del público y, de ser así, en qué medida.</p>	Director General
5.0 DOCUMENTOS RELACIONADOS	
5.1 DEC P03 RECURSO DE APELACIÓN	
5.2 DCA P03 ACCIONES CORRECTIVAS	
5.3 DOP P01 AUDITORIA DE CERTIFICACIÓN	
5.4 DGE F02 QUEJAS	
5.5 DCA F05 SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA	
5.6 Las versiones de los documentos y/o Registros se controlarán a través de la DCA F21 Lista Maestra De Documentos Y Registros.	
6.0 MODIFICACIONES	
05/08/2019 Cambios de Estructura de la Organización Responsable de la Dirección de Calidad.	
01/04/2020 Se realizó revisión, sin cambios en el procedimiento, por lo que la versión 07 sigue vigente	
02/02/2021 Se cambio la estructura del formato del procedimiento, cambio del responsable de calidad y se integró en documentos relacionados referente al control de la lista maestra.	