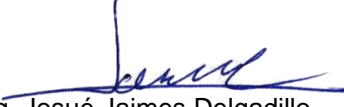





# IQS Corporation, S.A. de C.V.

## ANEXOS

ELABORO:	AUTORIZO:
 Ing. Josué Jaimes Delgadillo Director de Calidad	 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. <b>Nota 1:</b> Las quejas pueden ser contra IQS o contra algún cliente certificado de IQS. <b>Nota 2:</b> En la medida de lo posible, acusa el recibo de 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. <b>Nota 3:</b> 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 al quejoso. <b>Nota 4:</b> Si resulta ser una apelación, la canaliza al Asistente 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 el quejoso 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 y su 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 se la entrega. <b>Nota 5:</b> No deberá emplearse a ninguna persona que haya estado involucrada en la queja o	Director General

FECHA DE EMISIÓN: 2019-08-05	NUMERO DE REVISIÓN 07	FECHA PRÓXIMA REVISIÓN: 2020-08-05	PÁGINA 1 DE 2
---------------------------------	--------------------------	---------------------------------------	---------------



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

## ANEXOS

disputa, en ninguna circunstancia.		
<b>Nota 6:</b> En caso de que la queja sea contra un cliente certificado de IQS, el Director General se pone(n) en contacto con el representante de la empresa certificada, para referirle la queja, en un plazo no mayor a 2 días hábiles.		
<b>4.5 SEGUIMIENTO DE LA QUEJA</b>		
4.5.1	Analiza la queja, su 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.	Persona designada para atender la queja
<b>Nota 7:</b> Si la queja es relativa a un cliente certificado, el examen de la queja debe considerar la eficacia del SG certificado. Esto puede incluir una Auditoría con Notificación a Corto Plazo (ver DOP P01 Auditoría de Certificación), analizada y autorizada por el Director General, con el apoyo del Director de Operaciones		
4.5.2	Registra en el formato "DGE F02 Quejas" la fecha en que se atendió la queja y recaba firma del responsable.	Director General
<b>Nota 8:</b> IQS tiene un plazo de 10 días hábiles para dar una solución a la queja y notificar el resultado al quejoso, 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 al quejoso, informes de avance, los resultados y cuando el tratamiento de la queja ha finalizado.		
<b>Nota 9:</b> IQS determina, junto con el cliente y con el quejoso, si el tema de la queja y su resolución deben de ponerse a disposición del público y, de ser así, en qué medida.		
<b>5.0 DOCUMENTOS RELACIONADOS</b>		
5.1	DEC P03	Recurso de Apelación
5.2	DCA P03	Acciones Correctivas
5.3	DOP P01	Auditoría de Certificación
<b>6.0 ANEXOS</b>		
6.1	DGE F02	Quejas
6.2	DCA F05	Solicitud de Acción Correctiva
<b>7.0 MODIFICACIONES</b>		
05-08-2019 REV. 06 Cambios de Estructura de la Organización (responsable de la Dirección de Calidad).		

FECHA DE EMISIÓN:  
2019-08-05

NUMERO DE REVISIÓN  
07

FECHA PRÓXIMA REVISIÓN:  
2020-08-05

PÁGINA 2 DE 2