	RECLAMACIONES Y QUEJAS		Fecha emisión: 19-11-15 Revisión: 6 Fecha revisión: 27-04-21 Hoja 1 de 3
	Clave: P-010	Aprobado por: Lic. Eduardo Noriega Fernández	

1. CAMPO DE APLICACIÓN

Establecer el procedimiento de GLOBAL CERTIFICATION BUREAU, S. A. para tratar de una manera sistemática todos los recursos interpuestos contra sus decisiones.

Es de aplicación a todos los recursos presentados sobre las decisiones tomadas en la certificación de sistemas de gestión.

2. REFERENCIAS

- ISO/IEC 17021
- ISO 22003-1
- ISO/IEC 17065
- Ley de Infraestructura de la Calidad

3. DEFINICIONES

Reclamación: Recurso interpuesto por el cliente a lo largo del proceso de certificación.

Queja: Recurso interpuesto por el cliente por una decisión tomada por Global Certification Bureau, sobre el proceso de certificación a la autoridad normalizadora o acreditadora.

Recurrente: persona que interpone un recurso ante GLOBAL CERTIFICATION BUREAU, S. A., por una decisión tomada sobre el estatus de su Certificado.

Comisión de Quejas y Apelaciones.- Personal de Global Certification Bureau encargado de revisar los recursos interpuestos por el recurrente. Esta estará conformada por el Director General o de Certificación y dos auditores.

Parte Interesada: persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectadas por una decisión o actividad, como por ejemplo: Clientes, propietarios, personas de una organización, proveedores, banca, legisladores, sindicatos, socios o la sociedad que pueden incluir competidores o grupos de presión, clientes finales, etc.


4. QUEJAS

4.1 QUEJAS SOBRE EL SERVICIO DE GLOBAL CERTIFICATION BUREAU

Si alguna parte interesada interpone algún reclamo o sugerencia, esto lo podrá hacer por correo electrónico u hoja membretada de la empresa. En esta notificación se deberá indicar el motivo del reclamo o de la sugerencia, el Director de certificación acusará la recepción de ésta a la parte interesada indicándole que esta será atendida y que se le notificará la respuesta, la cual a partir de la fecha de recepción no podrá ser de más de 10 días hábiles.

El Director de Certificación conformará una comisión de quejas y apelaciones para el análisis del reclamo o sugerencia, en la comisión se cuidará que no esté integrada por personal involucrado en el reclamo, para no afectar el proceso de imparcialidad al momento de analizarla.

La comisión la analizará, en caso de que proceda se tomarán las acciones correctivas, de acuerdo a lo indicado en el P-014 ACCIONES CORRECTIVAS, en caso de no proceder se le notificará mediante un escrito a la parte interesada.

	RECLAMACIONES Y QUEJAS		Fecha emisión: 19-11-15 Revisión: 6 Fecha revisión: 27-04-21 Hoja 2 de 3
	Clave: <p style="text-align: center;">P-010</p>	Aprobado por: Lic. Eduardo Noriega Fernández	

Una vez que se ha determina que el reclamo procede, y que se tomen las acciones correctivas, en el plazo indicado anteriormente se le notifica a la parte interesada las acciones que se tomarán y conforme se vayan cumpliendo se le notificará de su avance.

Todo reclamo es presentado al Comité de Certificación en la reunión inmediata a la fecha en la que se presentó y lo atendió, para que ellos evalúen que el proceso de atención del reclamo se realizó con imparcialidad, la evidencia de esto se refleja en el orden del día y en la minuta de la reunión del comité.

Si el solicitante no esta conforme con la respuesta emitida por parte de GCB a su reclamo este podrá interponer una queja ante la autoridad correspondiente y la autoridad correspondiente solicitara la evidencia pertinente a GCB, de la cual, la respuesta no podrá ser mayor a 10 días hábiles, la autoridad podrá ratificar el resultado emitido por GCB o en su defecto cambiar el resultado y está pondrá las sanciones aplicables a GCB.

4.2 RECLAMO INTERPUESTO POR UNA PARTE INTERESADA, CON EXCEPCION QUE SEA UN CLIENTE CERTIFICADO POR GCB, EN ESTE CASO APLICA EL PUNTO ANTERIOR (Este punto solo es de aplicación si el reclamo va relacionada a alguno de los productos, procesos o servicios relacionados en el alcance CERTIFICADO POR GCB)

En caso de que sea un reclamo interpuesto por alguna parte interesada (solicitante), en contra del servicio o producto ofrecido por una empresa que ha sido certificada por GLOBAL CERTIFICATION BUREAU, S. A., El Director de Certificación, notificará a la empresa certificada por GCB que se tiene un reclamo sobre uno de sus productos o servicios dentro del alcance certificado, para que de una breve explicación de la causa que lo origino y así GCB pueda presentar el reclamo a la comisión de quejas y apelaciones de GLOBAL CERTIFICATION BUREAU para su análisis y toma de decisión, pudiendo determinar que la empresa certificada por GCB requiera de una auditoría extraordinaria, reducción del tiempo para realizar el seguimiento, o simplemente aportación de evidencias o acciones correctivas, el resultado de la decisión tomado por la comisión quedará reflejado en el acta F-013 y este resultado será comunicado a la parte interesada solicitante así como a la empresa certificada por GCB, en ambos casos en un plazo no mayor a 10 días hábiles. En caso de que la decisión de la comisión haya sido solicitar evidencia o acciones correctivas a la empresa certificada por GCB, esta deberá de enviarlas en un plazo no mayor a 45 días naturales, para que sean revisadas por la comisión si esta determina que las acciones son satisfactorias notifica tanto a la parte interesada solicitante como a la empresa certificada por GCB objeto de la reclamación, en caso de que la parte interesada solicitante no este conforme con los acuerdo llegados por la comisión, puede interponer de manera directa la queja ante la autoridad normalizadora o acreditadora y esta solicitara las acciones pertinentes a GCB. Ésta será la que analice el caso y determinara las acciones a tomar, las acciones solicitadas por la autoridad correspondiente deberán de ser solventadas por GCB en un plazo no mayor a 10 días hábiles.

GCB llevara un registro de todas las reclamaciones y quejas que se lleguen a presentar.



RECLAMACIONES Y QUEJAS

Clave:

P-010

Aprobado por:

Lic. Eduardo Noriega Fernández

Fecha emisión:19-11-15

Revisión: 6

Fecha revisión: 27-04-21

Hoja 3 de 3

BITACORA DE CAMBIOS

REV.	PUNTO	MOTIVO DEL CAMBIO
1	Varios	Hallazgo derivado de la revision documental de la ema
2	4.2	Se clarifica la redaccion y se integra la figura de parte interesada
3	Definiciones y 4.2	Se incorpora la definiciòn d eparte interesada y se aclara la redacciòn en 4.2
4	4.1	In incluye la figura de parte interesada.
5	Referencias	Se incluye la referencia de la ISO/IEC 17065
6	Varias	Se actualiza el nombre del procedimiento y su estructura por alinearlos a la LIC