
NOMBRE DEL DOCUMENTO

Reclamaciones al esquema de certificación

TIPO DE DOCUMENTO

Procedimiento

VERSIÓN

01

FECHA

27 de noviembre 2018

CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN

Pública





1. ALCANCE

El presente documento aplica para todas las reclamaciones y quejas relacionadas al uso indebido o abusivo del certificado y logo, marca, símbolo o propiedad de “SIGE”.

P. 2

2. OBJETIVO

Manejar de manera efectiva todas las reclamaciones y quejas relativas al esquema de certificación.

3. DEARROLLO DE ACTIVIDADES

#	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Recibir reclamo o queja Recibe la reclamación o queja a través de los medios formales de comunicación y notificación de la empresa. Notifica al Director General Adjunto y convoca a una reunión al Comité del SGI .	Responsable autorizado
2	Analizar reclamo o queja El Comité del SGI entra en sesión y analiza el reclamo o queja tomando en consideración los lineamientos estipulados dentro del Reglamento de uso de la marca SIGE .	Comité del SGI
3	Realizar y enviar plan de acción Recopila la información suficiente para realizar el análisis de la causa raíz del reclamo o queja e indaga si es que ha habido incidencias similares concurrentes. Finalmente documenta las actividades asociadas a la atención de la queja en el formato de plan de acción del procedimiento de <i>Acciones correctivas, preventivas y de mejora</i> . Envía el plan de acción a la parte que presentó el reclamo o la queja.	Responsable del SGI



	<p>¿La parte que presentó el reclamo o queja manda evidencia de su conformidad con el plan de acción propuesto?</p> <p>SÍ – continúa en actividad 4</p> <p>NO – continúa en actividad 2</p>	
4	Dar seguimiento al plan de acción Se asegura de que todas las actividades plasmadas dentro del plan de acción se lleven a cabo por sus responsables de acuerdo con lo planificado y atiende cualquier cuestión que se llegara a presentar.	Responsable del SGI
5	Solicitar evaluación de encuesta de satisfacción Envía la encuesta de satisfacción a la parte que presentó la queja o reclamo de acuerdo con las políticas del presente documento y espera su respuesta. ¿La encuesta se evalúa de manera satisfactoria? SÍ – continúa en actividad 6 NO – continúa en actividad 3, reevaluando las actividades relacionadas al plan de acción	Responsable del SGI
6	Realizar reunión de lecciones aprendidas Entra en sesión una última vez, analizando el resultado de la encuesta, de las acciones correctivas derivadas del plan de acción y establece nuevas políticas, procedimientos o regulaciones que impidan incurrir en las causas previas de la queja.	Comité del SGI

4. POLÍTICAS Y ESPECIFICACIONES



- En caso de aplicación de los procedimientos referidos en el Reglamento de uso de la marca SIGE, el responsable designado por GNR Apoyo Estratégico podrá solicitar a SIGE que analice la situación conforme con el procedimiento de apelaciones de SIGE, que se encuentra disponible en www.sige.org.mx.
- Los medios formales de comunicación y notificación de reclamaciones y quejas de esta índole se encuentran publicados en la página web de la empresa en el enlace <http://www.gnr.com.mx/> y la sección de “Contacto”.
- Las preguntas de la encuesta de satisfacción deberán estar relacionadas a la ejecución del presente procedimiento y a la ejecución de las actividades del plan de acción, así como a la selección misma de las actividades y el análisis de la causa raíz y se realizará de manera específica para cada reclamo o queja utilizando la herramienta de Microsoft Office Forms.

P. 4

5. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Término	Definición
Queja	Expresión de insatisfacción hecha a una organización, relativa al esquema de certificación, donde explícitamente se espera una respuesta o resolución.
Reclamo	Acción de protesta contra una acción de la organización relativa al esquema de certificación debido a que alguna cuestión que debía realizarse no se ha hecho como debía ser.
Acción correctiva	Acción para eliminar la causa de una queja y evitar que vuelva a ocurrir.



INFORMACIÓN GENERAL DEL DOCUMENTO

Documento	Dueño del documento		
	GNR Apoyo Estratégico S.A. de C.V.		
Clave	Tipo de documento	Nombre del documento	Versión
	Procedimiento P	Reclamaciones al esquema de certificación	01
Elaboración	Puesto	Nombre	Fecha
	Analista de Procesos	Carla Daniela Lara Navarrete	27 noviembre 2018
Revisión	Puesto	Nombre	Fecha
	Gerente de Administración y Finanzas	Blanca Elizabeth Canto Quintero	27 noviembre 2018
Aprobación	Puesto	Nombre	Fecha
	Director General Adjunto	José Aurelio Muñoz Beltrán	27 noviembre 2018
Versión	Versión	Fecha	Cambios
	01	27 noviembre 2018	Documento de nueva creación

P. 5