

	Procedimiento para la atención de quejas del cliente	Identificación: PR-DG-03
		Versión: 2
		Fecha de aprobación: 12-enero-2026

Objetivo.

Establecer el mecanismo para atender una queja de una organización auditada o de un cliente de CIE

Alcance.

Desde la solicitud hasta la solución de la queja

Este procedimiento aplica a las diferentes áreas del OC que tengan a que atender la solución de la queja

Descripción de actividades

1. La Organización o persona reclamante presenta una queja mediante formato FO-DG-06 y entrega por el medio que elija a CIE (correo electrónico, página web, físicamente) el cual acusa de recibo.
2. CIE debe confirmar si la queja se refiere a las actividades de certificación de las que es responsable, y en caso afirmativo, debe tratarla. Si la queja concierne a un cliente certificado, al examinar CIE la queja debe considerar la eficacia del sistema de gestión certificado.
3. El Director General revisa la queja y determina que áreas deben participar en su atención y solución.
4. La(s) área(s) designada(s) del OC analizan las causas de la queja en el proceso de certificación de CIE y definen las acciones para atender y solucionar ésta y envía al solicitante hasta obtener su satisfacción.
5. En el otro caso de la queja, CIE debe determinar, junto con el cliente certificado y el reclamante, si debe hacer público el tema de la queja y su resolución, y si fuera así, en qué medida.
6. CIE puede determinar realizar una auditoría especial para verificar la eficacia del sistema de gestión del cliente certificado, del cual se tiene la queja.

Formato

- Formato de apelación/queja FO-DG-05.

Hoja 1 de 1	Aprobado por: Director del Organismo de Certificación	Ubicación Dirección del OC
-------------	--	-------------------------------