

Actividad	Responsable	Registro
1. Recibir las quejas, apelaciones o reclamos de los clientes o partes interesadas en medio físico, e-mail, telefónico, fax u otro medio o registro	Gerente de certificación o su Delegado	N/A
2. Registrar la descripción y la información concerniente de la queja, apelación o reclamo recibida relativa con las actividades de evaluación de la conformidad en el formato 4995 Registro de quejas apelaciones y reclamos.	Gerente de certificación o su Delegado	4995 Registro de quejas apelaciones y reclamos.
3. Clasifique y valide la queja, apelación o reclamo verificando toda la información necesaria, si el caso no es valido, genere una notificación formal incluyendo las razones del rechazo.	Gerente de certificación o su Delegado	4995 Registro de quejas apelaciones y reclamos.  Notificación Formal
4. Registre las quejas, apelaciones, o reclamos validos en 4980 registro interno de acciones correctivas y preventivas, y 4995 Registro de quejas apelaciones y reclamos.	Gerente de certificación o su Delegado	4980 registro interno de acciones correctivas y preventivas  4995 Registro de quejas apelaciones y reclamos.
5. Notifique a la persona que presenta la queja acusando recibo de la misma	Gerente de certificación o su Delegado	e-mail, carta
6. Evalúe el impacto de la efectividad del sistema de certificación y su repetibilidad	Gerente de certificación o su Delegado	4995 Registro de quejas apelaciones y reclamos.
7. Investigue y tome decisiones sobre quejas, apelaciones o reclamo con acciones a ser tomadas en respuesta a esta.	Gerente de certificación o su Delegado	4995 Registro de quejas apelaciones y reclamos.
8.Haga las correcciones apropiadas, análisis de causas raíz y acciones correctivas y registrelas en 4970 solicitud interna de acciones correctivas y preventivas	Responsable asignado	4970 SAM
9. Revisar y aprobar las correcciones, las causas raíz y las	Gerente de certificación o su	4970 SAM

acciones correctivas	Delegado	
10. Una vez el tratamiento a la queja, apelación o reclamo este hecho, registre la historia del progreso en 4995 Registro de quejas apelaciones y reclamos.	Gerente de certificación o su Delegado	4995 Registro de quejas apelaciones y reclamos.
11. actualice el 4980 registro interno de acciones correctivas y preventivas	Gerente de certificación o su Delegado	4980 registro interno de acciones correctivas y preventivas
12. Extienda una notificación formal de la finalización del proceso de manejo de la queja, apelación y reclamo y el progreso histórico e las misma	Gerente de certificación o su Delegado	4995 Registro de quejas apelaciones y reclamos.  Carta
13. Si la respuesta es apelada ésta debe ser escalada al comité de certificación y/ o al Gerente General	Gerente de certificación o su Delegado	4995 Registro de quejas apelaciones y reclamos.  Registro de comunicación, al cliente.
14. Si es aplicable determine la necesidad de hacer público el tema de la queja y su solución.	El cliente y/o la persona que presenta la queja y el gerente de certificación su delegado o el comité de certificación	e-mail, recordatorio por internet, carta