

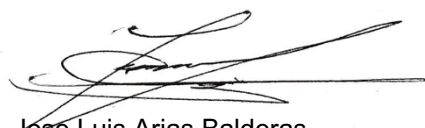
	OLA CERTIFICACIÓN INTERNACIONAL S.A. DE C.V.	
	Organismo Líder Acreditado	
	QUEJAS	DGE P02

1.0 OBJETIVO		
1.1	Establecer los lineamientos para atender las quejas que se reciben en OLA Certificación Internacional S.A. de C.V.	
2.0 ALCANCE		
2.1	Atención a todas las quejas de cualquier parte interesada, desde que se recibe hasta su resolución.	
3.0 DEFINICIONES		
3.1	Queja: Expresión de disgusto y/o inconformidad con relación a un proceso o área de OLA Certificación internacional, S.A de C.V.	
3.2	Quejoso: Persona Física o Moral 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. Nota 1: Las quejas pueden ser contra OLA Certificación internacional, S.A. de C.V. o contra algún cliente certificado de OLA Certificación internacional, S.A. de C.V. Nota 2: En la medida de lo posible, acusa el recibo de la queja	Personal de OLA Certificación internacional, S.A. de C.V.
4.1.2	Entrega al Director General el formato "DGE F02 Quejas" y su documentación de soporte (cuando aplique) para su análisis.	Personal de OLA Certificación internacional, S.A. de C.V.
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 OLA Certificación internacional, S.A. de C.V. es responsable. De ser así se admite. Nota 3: Si la queja no es imputable a OLA Certificación internacional, S.A. de C.V., entrega el formato "DGE F02 Quejas" al Director del Sistema de Gestión para que éste a su vez retroalimente al quejoso. Nota 4: Si resulta ser una apelación, será atendida de acuerdo al "DSG P04 Procedimiento 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 "DSG F06 Solicitud de Acción Correctiva" y se la entrega. Nota 5: No deberá emplearse a ninguna persona que haya estado involucrada en la queja o disputa, bajo ninguna circunstancia. Nota 6: En caso de que la queja sea contra un cliente certificado de OLA Certificación	Director General

FECHA DE EMISIÓN: 02/10/2024	NUMERO DE REVISIÓN 03	FECHA PRÓXIMA REVISIÓN: 02/10/2029	PÁGINA 1 de 2
--	---------------------------------	--	----------------------

	OLA CERTIFICACIÓN INTERNACIONAL S.A. DE C.V.	
	Organismo Líder Acreditado	
	QUEJAS	DGE P02

	internacional, S.A. de C.V., 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.	
4.5	SEGUIMIENTO DE LA QUEJA	
4.5.1	<p>Analiza la queja, su documentación de soporte (cuando aplique), así como los resultados de la investigación y evalúa implementar una(s) acción(es) correctiva(s) y la(s) lleva a cabo, con base al procedimiento de "DSG P01 Procedimiento de Auditoria Interna" y comunica al Director General su aplicación.</p> <p>Nota 7: Si la queja es relativa a un cliente certificado, el análisis de la queja debe considerar la eficacia del SG certificado. Esto puede incluir una Auditoria con Notificación a Corto Plazo (ver DLO P01 Procedimiento de Logística), analizada y autorizada por el Director General, con el apoyo del Director de Logística.</p>	Persona designada para atender la queja
4.5.2	<p>Registra en el formato "DGE F02 Quejas" la fecha en que se atendió la queja y recaba firma del responsable.</p> <p>Nota 8: OLA Certificación internacional, S.A. de C.V. tiene un plazo de 5 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, OLA Certificación internacional, S.A. de C.V. también proporciona al quejoso, informes de avance, los resultados y cuando la solución de la queja ha concluido.</p> <p>Nota 9: OLA Certificación internacional, S.A. de C.V. determina, con el cliente y con el quejoso, si el tema de la queja y su solución deben de ponerse a disposición del público y, de ser así, en qué medida.</p>	Director General
5.0 DOCUMENTOS RELACIONADOS		
5.1	DSG P04 Procedimiento de Apelación	
5.2	DSG P01 Procedimiento de Auditoria Interna	
5.3	DLO P01 Procedimiento de Logística	
6.0 ANEXOS		
6.1	DGE F02 Quejas	
6.2	DSG F06 Solicitud de Acción Correctiva	

ELABORO:	AUTORIZO
 Lic. Oscar Sandoval Calderón Director General	 Jose Luis Arias Balderas Director del sistema de gestión

FECHA DE EMISIÓN: 02/10/2024	NUMERO DE REVISIÓN 03	FECHA PRÓXIMA REVISIÓN: 02/10/2029	PÁGINA 2 de 2
--	---------------------------------	--	----------------------