

1. Objetivo

Definir la metodología para la gestión y seguimiento de una queja y/o apelación por parte del cliente o un tercero.

2. Alcance

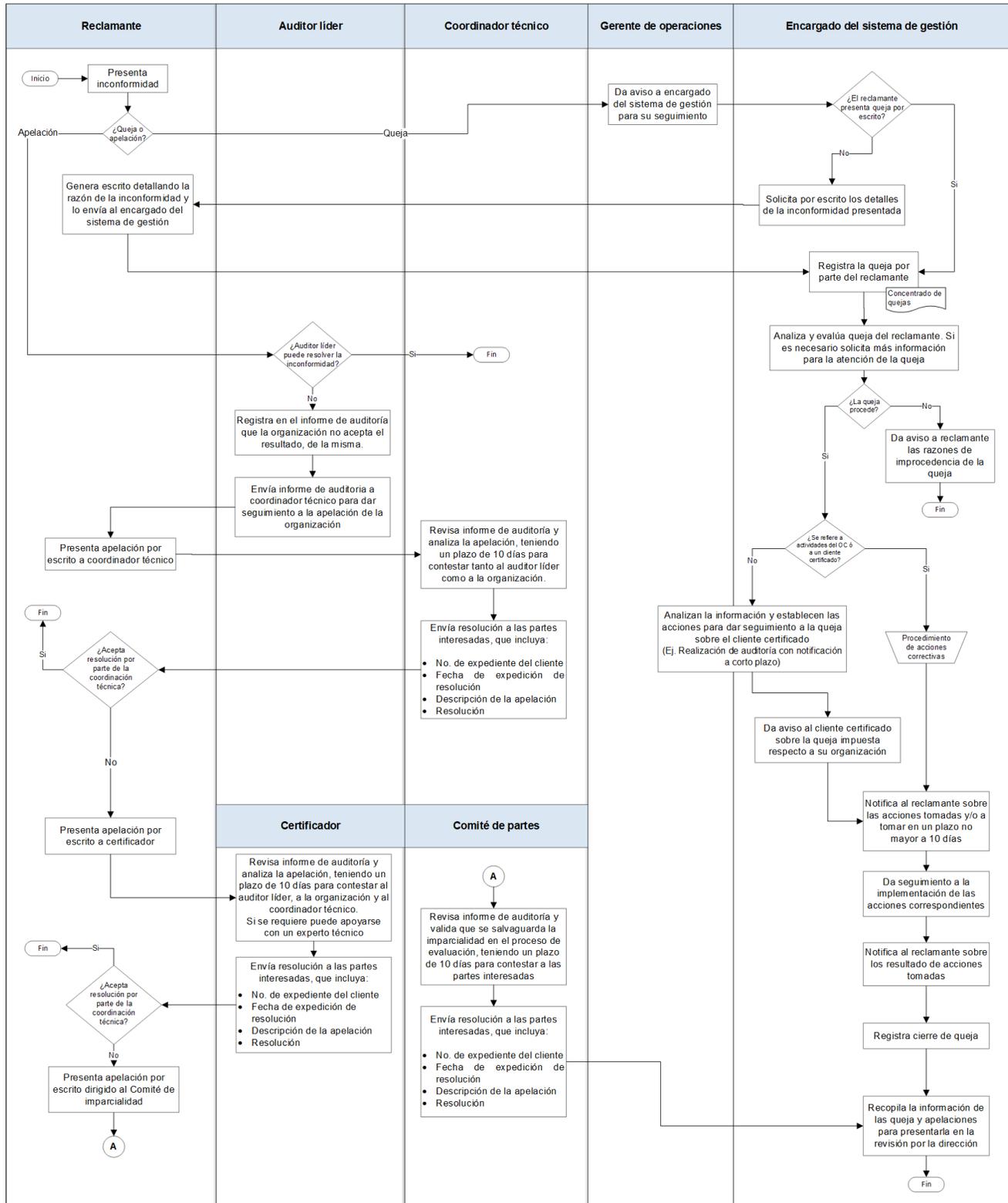
Comprende desde el momento en que se recibe una queja o apelación, la recopilación de la información y el análisis de la misma, hasta su resolución.

3. Definiciones

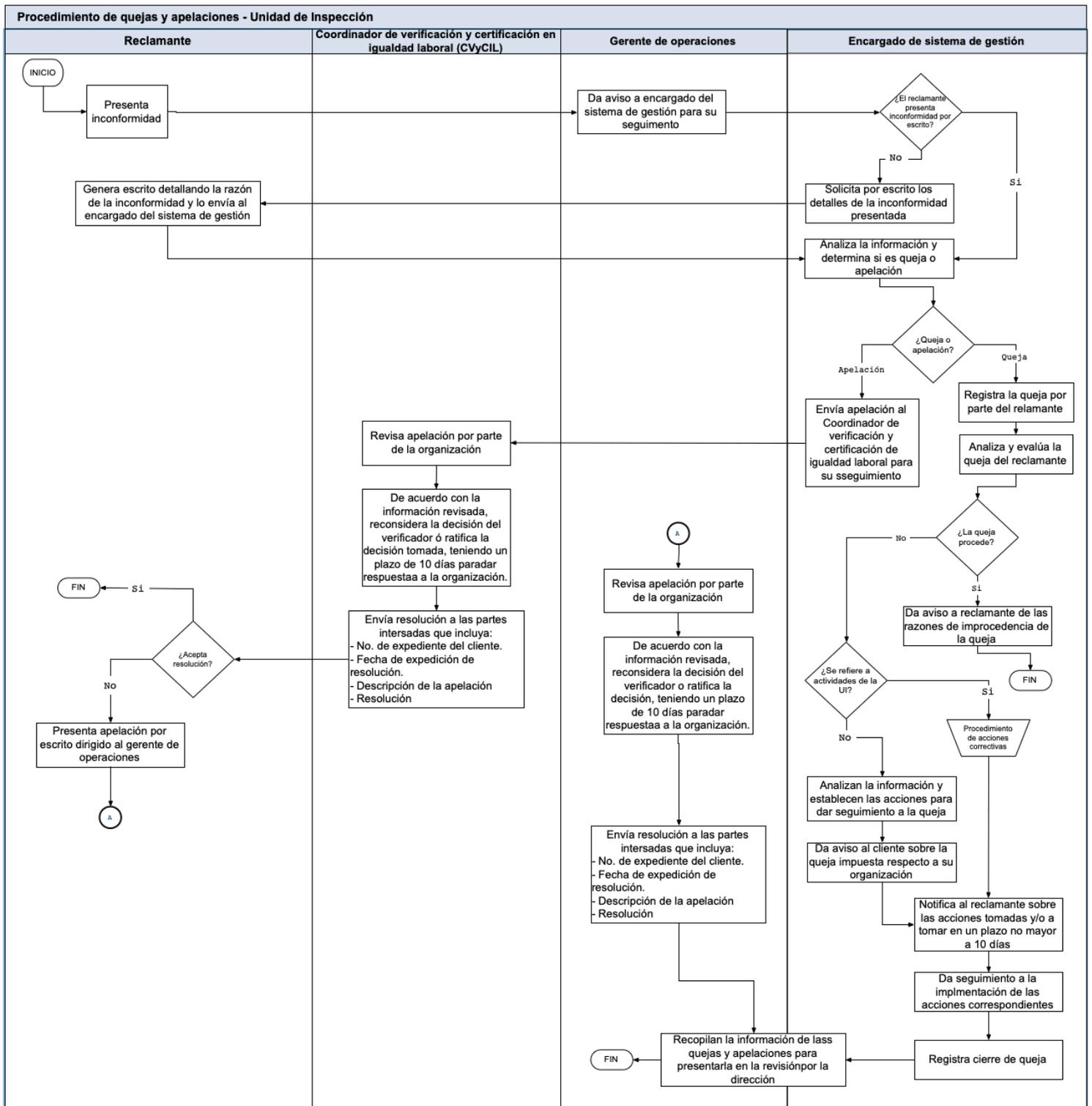
- **Queja:** Acusación o reclamación con respecto a los servicios de ACCM o al resultado de los procesos del sistema de gestión de un cliente del organismo.
- **Apelación:** Petición formal de la revocación total o parcial de una resolución hecha por una instancia facultada de ACCM.
- **Reclamante:** Tercera persona que presenta una queja o apelación con relación al resultado de los procesos del sistema de gestión del organismo

4. Diagrama rol-actividad

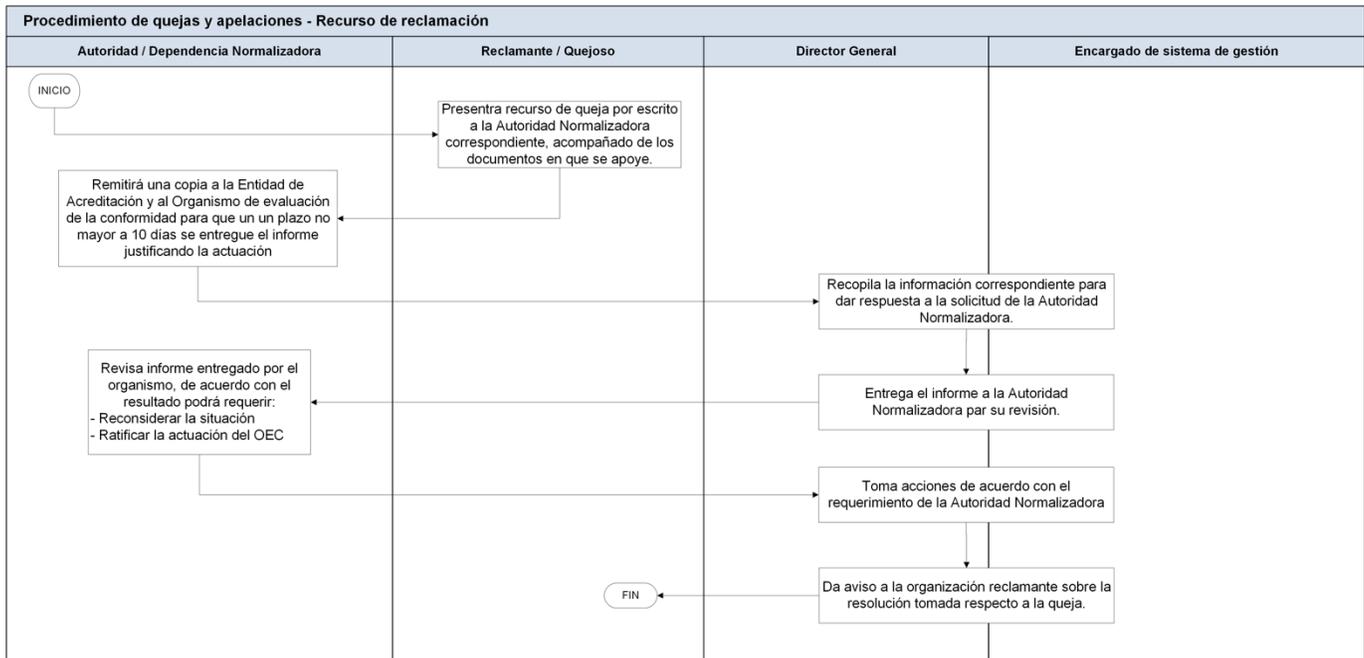
ORGANISMO DE CERTIFICACIÓN



UNIDAD DE INSPECCIÓN



RECURSO DE RECLAMACIÓN



5. Registros

Responsable	Nombre del Registro	Codificación	Localización	Tipo de Archivo	Tiempo de Retención
Encargado de sistema de gestión	Concentrado de quejas	F03GMGE	Estructura de información de ACCM	Electrónico	3 años

6. Control de cambios y modificaciones

Número de Revisión	Descripción del cambio.	Fecha de emisión
0	Reestructuración del documento	Septiembre 2017
1	Se modifica diagrama rol-actividad, el encargado del sistema de gestión solicita por escrito al reclamante los detalles sobre la queja presentada, se elimina formato ACCMF04GMGE	20 de agosto de 2018

2	Se modifica en el diagrama rol-actividad, aclarando las actividades del encargado del sistema de gestión para el tratamiento de las quejas y se establece como tiempo de respuesta al reclamante un plazo máximo de 10 días.	24 de mayo de 2019
3	<ol style="list-style-type: none"> 1. Se cambio la codificación del documento de ACCMP02GMGE a P02GMGE. 2. En la tabla 5. Registros, se actualizó la codificación de los documentos. 	16 de diciembre de 2019
4	Se adiciona el diagrama rol-actividad del procedimiento de quejas y apelaciones para Unidad de inspección.	04 de Junio de 2020
5	Se añadió el diagrama rol-actividad del recurso de reclamación de acuerdo con lo establecido en la Ley de Infraestructura de la calidad.	20 de octubre de 2020
6	Se corrige en el diagrama rol actividad para unidad de inspección, los rombos de decisión para clarificar las opciones en cada uno de estos	06 de agosto de 2021

7. Aprobaciones



Encargado de sistema de gestión
Elaboró



Gerente de operaciones
Autorizó