	Código: CTG-PRO-10	Versión: 02
	Fecha de entrada en vigencia: 08/02/2023	Páginas: Página 1 de 4
	<b>Procedimiento de Quejas</b>	

## 1. OBJETIVO

Establecer las acciones a tomar en cuenta para la gestión, evaluación y acción correctiva de las quejas que se pudieran presentar ante Certificaciones Técnicas Globales (CTG), en relación a los servicios ofrecidos.

## 2. ALCANCE

Aplica para la atención de todas las quejas que se presenten ante CTG.

## 3. DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD


CTG es responsable de todas las decisiones a todos los niveles del proceso de tratamiento de las quejas.

### 3.1 Recepción de la Queja

3.1.1 Las quejas deben presentarse de manera escrita, utilizando el *CTG-PRO-10-F01 Registro de Queja*, y adjuntar las pruebas que considere pertinentes. Este formulario debe enviarse al correo [mcampos@ctg-cr.com](mailto:mcampos@ctg-cr.com) para su trámite.

3.1.2 Gestoría de Calidad es quien recibe la información, la cual deberá acusar de recibido al demandante y darle trámite a la queja. Deberá enumerar la queja en orden secuencial de recepción, asignando el siguiente número de registro: consecutivo-año (ejemplo 001-2019) e indicar la fecha de trámite; y posteriormente remitirla a la Gerencia General de CTG.

**Nota 1:** *En caso de que Gestoría de Calidad se encuentre ausente, las quejas se canalizarán a la Gerencia General.*

	Código: CTG-PRO-10	Versión: 02
	Fecha de entrada en vigencia: 08/02/2023	Páginas: Página 2 de 4
	<b>Procedimiento de Quejas</b>	

**Nota 2:** *Gestoría de Calidad cuenta con 2 días hábiles para remitir la queja a la Gerencia General, para que sea de su conocimiento.*

3.1.3 Las quejas deben de ser tratadas por personal diferente al relacionado con la queja.


**Nota 1:** *las quejas las debe tratar la Gerencia General en conjunto con Gestoría de Calidad. Si la Dirección o Gestoría de Calidad es el área directamente involucrada en la queja, o ha tenido participación en el proceso del resultado final al cual se presenta la queja, la Dirección, o bien, Gestoría de Calidad será quien se encargue de dar el tratamiento respectivo. Si se requiere, la persona responsable de tratar la queja, podrá conformar un equipo de trabajo para el tratamiento respectivo. Estas personas podrán ser del equipo verificador de CTG, ya que son personas con competencia para poder colaborar con la investigación, y no deben estar involucrados en la queja.*

**Nota 2:** *Toda la información generada durante la investigación de la queja, será resguardada de forma confidencial por CTG, y en estos mismos términos es comunicada al demandante.*

**Nota 3:** *Antes de iniciar el proceso de evaluación, se debe emitir una nota al demandante explicando el proceso del tratamiento de la queja (proceso a seguir) e indicar el personal comprometido en el proceso.*


### **3.2 Evaluación y tratamiento de quejas**

3.2.1 El equipo de trabajo debe realizar la revisión de la queja para confirmar si la misma guarda relación con las actividades de verificación de las que CTG es responsable, y determinar si esta procede o no, para lo cual debe:

	Código: CTG-PRO-10	Versión: 02
	Fecha de entrada en vigencia: 08/02/2023	Páginas: Página 3 de 4
	<b>Procedimiento de Quejas</b>	

- a) Realizar la investigación de la queja, según las pruebas presentadas.
- b) Se puede tomar en cuenta los puntos de vista del área afectada, sin que esto implique que participe en la resolución de la queja.
- c) Sí la queja procede, determinar si es necesario la apertura de un plan de acciones correctivas, siguiendo el procedimiento *CTG-PRO-13 Procedimiento de gestión de no conformidades y acciones correctivas*.
- d) En los casos en donde la queja presentada está relacionada con una Declaración sobre los GEI previamente verificada después de emitida la Declaración de Verificación, el equipo de trabajo debe evaluar la resolución de la apelación considerando lo mencionado en el procedimiento *CTG-PRO-05 Procedimiento para hechos detectados después de la emisión de la declaración de verificación*.
- e) Notificar por escrito al demandante la resolución de la queja, en todos los casos que se considere que no es válida, la respuesta debe llevar la fundamentación respectiva. En caso de que la queja proceda, se le debe indicar las acciones tomadas.
- f) Gestoría de Calidad debe dar seguimiento a las acciones tomadas y evaluar su eficacia, esto en caso de que aplique.

**Nota 1:** Dicha evaluación se debe realizar utilizando el formulario *CTG-PRO-10-F02 Evaluación de la Queja*. Se cuenta con un plazo de 15 días hábiles, a partir de la fecha en que se recibió la queja para darle respuesta al demandante sobre la resolución de la misma.

	Código: CTG-PRO-10	Versión: 02
	Fecha de entrada en vigencia: 08/02/2023	Páginas: Página 4 de 4
	<b>Procedimiento de Quejas</b>	

#### 4. CONTROL DE CAMBIOS

Descripción del cambio
<p>Se modifica el nombre del procedimiento CTG-PRO-13.</p> <p>Se modifica lo indicado en el apartado 3.2.1 inciso d).</p> <p><b>Cambia de versión 01 a 02.</b></p>