



Asociación Internacional
de Certificación, S.C. ®

PROCEDIMIENTO PARA QUEJAS Y SUGERENCIAS EN SERVICIOS DE CERTIFICACION DE COMPETENCIAS

José Eduardo Sánchez G.	José Carlos Martínez G.	Angélica Patricia Medina Mendoza
Realizó	Revisó	Autorizó

1. OBJETIVO

Establecer el proceso y metodología adecuado para recibir, evaluar y dar tratamiento a quejas y/o sugerencias sobre el servicio de certificación de competencias que presta ASIC.

2. ALCANCE

Aplica al servicio de certificación en competencias que ofrece ASIC; y abarca todas las actividades relacionadas con la certificación (alineación, examinación y resolución) hechas por el personal de ASIC.

3. RESPONSABILIDADES

Es responsabilidad del Director General, Coordinador de Operaciones, Auxiliar de Operaciones, Comité de Certificación y Comité de Imparcialidad, aplicar el presente procedimiento y observar el cumplimiento de las medidas y disposiciones adoptadas en el presente procedimiento

4. DESARROLLO

4.1. QUEJA

Una queja puede ser ingresada de manera oficial a ASIC, a través de los siguientes medios:

1. Correo electrónico
2. Carta en hoja membretada
3. Página Web
4. Telefónica
5. Verbal en las instalaciones de ASIC
6. Buzón de quejas y sugerencias

Cualquier queja correspondiente a los servicios de certificación de competencias de ASIC será tratada por el Auxiliar de Operaciones, el cual contará con 3 días hábiles a partir de la recepción de la misma para identificar la causa raíz, las correcciones y/o acciones correctivas necesarios en conjunto con el personal de certificación involucrado en el proceso. En caso de ser necesario, se le solicitara al cliente toda la información necesaria para validar la queja.

El Auxiliar de Operaciones, al término de la identificación de la causa raíz y planeación de acciones, deberá notificar al cliente por escrito formal emitido por la Dirección General (en un plazo no mayor a 10 días naturales) las acciones tomadas para atender la queja o, en su caso, la notificación de no procedencia de la misma.



Asociación Internacional
de Certificación, S.C. ®

PROCEDIMIENTO PARA QUEJAS Y SUGERENCIAS EN SERVICIOS DE CERTIFICACION DE COMPETENCIAS

Se dará seguimiento a la queja con el cliente hasta la conclusión de la implementación de las acciones, enviándole por escrito formal que se han concluido, agradeciendo su confianza y apertura.

Así mismo, se retroalimentará a todo el personal de certificación de competencias para asegurar que no se vuelva a presentar una queja de la misma índole.

4.2. Sugerencias

Una queja puede ser ingresada de manera oficial a ASIC, a través de los siguientes medios:

1. Correo electrónico
2. Página Web
3. Telefónica
4. Verbal en las instalaciones de ASIC
5. Buzón de quejas y sugerencias.

Cualquier sugerencia referente al proceso de certificación de competencias de ASIC deberá ser analizada por el Auxiliar de Operaciones y el personal de certificación con el fin de determinar si es funcional a la mejora del servicio brindado por los mismos.

En caso de que se determine que la sugerencia suma valor a la calidad del servicio se determinaran las acciones necesarias para implementar los cambios sugeridos. El personal de certificación tendrá la responsabilidad de aplicar dichos cambios en sus actividades mientras que el Auxiliar de Operaciones dará el seguimiento necesario con el fin de medir su efectividad.

Por otro lado, si se determina que la sugerencia hecha por el cliente no es funcional para las actividades de certificación de competencias, se descartaran los posibles cambios, dejando abierta la puerta a considerarlos en caso que dicha determinación cambie en el futuro.

5. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA DEL CAMBIO	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
00	19 de enero de 2021	No aplica cambio, dado que es un documento de nuevo creación