

- 1. PROPÓSITO:** Describir la metodología para el tratamiento de las quejas y apelaciones por el cliente o por un tercero para garantizar el seguimiento y adecuada atención de las mismas.
- 2. ALCANCE:** Este procedimiento es aplicable a todas las quejas y apelaciones a dictamen y/o procesos, así como para sugerencias y felicitaciones.
- 3. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD:** Dirección de certificación.

4. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

4.1. Tratamiento de las Quejas

- 4.1.1. El personal del Organismo de Certificación recibe una queja por parte de un cliente acerca de los servicios brindados, o bien, por un tercero en contra de alguno de los clientes certificados. Las quejas deben presentarse por escrito y una vez recibidas se canalizan al la Ingeniera de procesos para su seguimiento oportuno.
- 4.1.2. La Ingeniera de procesos recibe la queja la registra en el formato de **Registro de Quejas y Apelaciones** y determina la procedencia de la misma en un plazo de 3 días hábiles de acuerdo a los criterios del Anexo 1.
- 4.1.3. La Ingeniera de procesos da respuesta al emisor a través de correo electrónico en un plazo no mayor a 5 días hábiles, ya sea que la queja sea improcedente, informando las razones de ello. Sí la queja procede y está relacionada con los servicios brindados o la actuación del personal (por ejemplo: lentitud en el tiempo de respuesta, tardanza en las tareas de facturación, desempeño de un auditor/inspector, quejas/inconformidades detectadas en la **Encuesta de Servicios**, etc.), se considera como una no conformidad y será resuelta de acuerdo al **Procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas**. Si la queja es en relación a un cliente certificado continúa con la siguiente actividad.

- 4.1.4. La persona asignada por la Dirección de certificación para darle seguimiento a la queja de acuerdo con la naturaleza de esta, investiga los hechos relacionados con la misma incluyendo el historial del cliente certificado en relación a los requisitos del esquema. Es necesario que la persona que sea asignada para la atención de la queja, no haya participado en ninguna de las etapas del proceso de atención al cliente en cuestión. En caso de requerirse, pueden programarse auditorías extraordinarias o no anunciadas y/o solicitar al cliente la información que durante la investigación se requiera, por ejemplo: la identificación de la queja por parte del cliente certificado, la identificación de las causas que originaron la queja, la implementación de acciones correctivas, la resolución (a juicio del cliente) de la queja y los comunicados con el reclamante.
- 4.1.5. La persona responsable del seguimiento de la queja analiza la información recopilada durante la investigación, específicamente si el tratamiento de la queja por parte del cliente ha sido conforme a lo estipulado en el esquema de certificación y si las acciones correctivas tomadas fueron las adecuadas para la atención de la queja.
- 4.1.6. La persona responsable del seguimiento de la queja elabora la Resolución de Queja en base al análisis de la actividad 4.1.5 y lo envía a la Dirección de certificación. El tiempo de respuesta para presentar la resolución no debe exceder los 15 días naturales después de la fecha de determinación de procedencia de la queja. La Resolución de Queja debe incluir al menos el número de registro del cliente o el nombre del emisor de la queja, la fecha de ingreso de la queja, la descripción de la queja y la resolución de la misma.
- 4.1.7. La Dirección de certificación recibe la Resolución de la Queja y la envía por correo electrónico al emisor de la queja.
- 4.1.8. La persona responsable del seguimiento de la queja documenta la resolución y los tiempos de ejecución, según corresponda, en el **Registro de Quejas y Apelaciones**. La Resolución de Queja debe archivar en la carpeta "Gestión de Quejas y Apelaciones" ubicada en el Servidor

4.1.9. La Dirección de certificación elabora un informe para el Comité de Imparcialidad de las quejas recibidas y de las acciones tomadas poniendo a su disposición la información relacionada con la gestión de las mismas.

4.2. Gestión de una apelación

4.2.1. **Apelación al rechazo de una solicitud o a la realización de una auditoría/inspección.**

4.2.1.1. El cliente emite por escrito una solicitud de revocación del resultado de un proceso mediante el **Formulario de Apelaciones**.

4.2.1.2. La Ingeniera de procesos registra la apelación en el Registro de Quejas y Apelaciones y determina la procedencia de la apelación considerando los criterios del Anexo 1 (5 días hábiles para determinar la procedencia de todas las apelaciones). Si la apelación no procede informa por escrito explicando los motivos por los que la apelación no puede ser atendida. En caso que proceda, continúa con la siguiente actividad.

4.2.1.3. La Dirección de certificación asigna a un auditor que se encargará de darle seguimiento a la apelación, tomando en cuenta que este, no haya estado involucrado en las actividades de certificación relacionadas con la apelación, quienes proceden a recopilar toda la información relacionada con la apelación incluyendo el expediente del cliente y los argumentos de los responsables de los procesos involucrados en la apelación en un lapso no mayor a 5 días hábiles después de recibida.

4.2.1.4. El auditor asignado por la Dirección de certificación para el análisis y toma de decisión de la apelación, elabora y envía un Dictamen de Apelación después de revisar toda la información del proceso indicando al menos el número de registro del cliente, la fecha de ingreso de la apelación, la descripción de la apelación y la resolución de la misma. Si el apelante acepta la resolución, se archiva el comprobante de aceptación del Dictamen en la carpeta "Gestión de Quejas y Apelaciones" ubicada en el Servidor.

4.2.1.5. Si el apelante rechaza el Dictamen de Apelación, la Dirección de certificación informa al apelante que su caso será turnado al Comité de Imparcialidad para su revisión y análisis.

4.2.2. **Apelación al resultado de una auditoría**

4.2.2.1. El cliente informa al auditor su inconformidad sobre alguna decisión tomada durante el proceso de auditoría, por ejemplo: no conformidades/incumplimientos no fundamentados, rechazo de acciones correctivas o el rechazo a la decisión de no proceder con la auditoría.

4.2.2.2. El auditor propone una resolución al cliente. Si el cliente acepta la resolución, el auditor continuará con el proceso normal de Auditoría. De no aceptar las opciones propuestas, el auditor seguirá las siguientes acciones.

4.2.2.3. El auditor registra de forma clara y completa la apelación del cliente en el **Reporte de Auditoría**. O bien, informa al cliente sobre la opción de enviar la apelación por correo electrónico directamente a la Ingeniera de procesos mediante el **Formulario de Apelaciones**.

4.2.2.4. La Ingeniera de procesos recibe la apelación y determina la procedencia de la apelación considerando los criterios del Anexo 1 (5 días hábiles para determinar la procedencia de todas las apelaciones). Si la apelación no procede informa por escrito explicando los motivos por los que la apelación no puede ser atendida. En caso que proceda, continúa con la siguiente actividad.

4.2.2.5. La Dirección de certificación asigna a un auditor que se encargará de darle seguimiento a la apelación, tomando en cuenta que este, no haya estado involucrado en las actividades de certificación relacionadas con la apelación, quienes proceden a recopilar toda la información relacionada con la apelación incluyendo el expediente del cliente y los argumentos de los responsables de los procesos involucrados en la apelación en un lapso no mayor a 5 días hábiles después de recibida.

4.2.2.6. El auditor asignado por la Dirección de certificación para el análisis y toma de decisión de la apelación, elabora y envía un Dictamen de Apelación después de revisar toda la información del proceso indicando al menos el número de registro del cliente, la fecha de ingreso de la apelación, la descripción de la apelación y la resolución de la misma. Si el apelante acepta la resolución, se archiva el comprobante de aceptación del Dictamen en la carpeta "Gestión de Quejas y Apelaciones" ubicada en el Servidor.

4.2.3. **Apelación de la decisión de la certificación**

4.2.3.1. El cliente podrá apelar cualquier decisión tomada durante el proceso de decisión de la certificación (negación de la certificación, suspensión, retiro del certificado, negación a una modificación de alcance), para lo cual debe presentar su apelación por escrito mediante el **Formulario de Apelaciones** que corresponda y dirigirlo a la Dirección de certificación.

4.2.3.2. La Dirección de certificación turna el caso a un auditor que no haya participado en el proceso de decisión del cual se derivó la apelación. En cuanto éste recibe la apelación, dispone de 15 días hábiles para emitir una resolución basada en la revisión de todos los registros que considere necesarios.

4.2.3.3. El auditor, si considera necesario, puede comunicarse directamente con las partes involucradas a fin de que expongan detalladamente la situación, asimismo se puede apoyar de otras actividades para la toma de decisión dentro de las cuales puede incluirse: la petición de registros, solicitar la participación de la Dirección General o cualquier otra que considere fundamental para la toma de decisión.

4.2.3.4. El auditor emite el Dictamen de Apelación y lo envía a la Dirección de certificación indicando al menos el número de registro del cliente, la fecha de ingreso de la apelación, la descripción de la apelación y la resolución de la misma. Si el apelante acepta la resolución, se archiva el comprobante de aceptación del Dictamen. En caso contrario, la Dirección de certificación continúa con la siguiente actividad.

4.2.3.5. La Dirección de certificación informa al apelante que el caso será presentado al Comité de Imparcialidad para su revisión, análisis y emisión de Dictamen. La

Dirección de certificación puede organizar sesiones extraordinarias del Comité para la revisión de los casos que juzgue convenientes.

- 4.2.3.6. La Dirección de certificación elabora un informe para el Comité de Imparcialidad de las apelaciones recibidas y de las acciones tomadas poniendo a su disposición la información relacionada con la gestión de las mismas.
- 4.2.3.7. El Comité emite el Dictamen de Apelación dentro de los 15 días hábiles contados a partir de la fecha que reciben el caso para análisis.
- 4.2.3.8. La Dirección de certificación informa al apelante los resultados de la revisión del Comité. Si el apelante acepta el fallo, se archiva el comprobante de aceptación en la carpeta "Gestión de Quejas y Apelaciones" ubicada en el Servidor. En caso contrario, informa al apelante que puede apelar la decisión del Comité al dueño del esquema u organismo de certificación, según corresponda.

4.3. Gestión de las Sugerencias y Felicitaciones

- 4.3.1. EL personal del Organismo de Certificación puede recibir alguna sugerencia y/o felicitación mediante la encuesta de servicios o por cualquier otro medio de comunicación señalado en el Anexo 01 del manual de calidad. La encuesta de servicios se puede enviar a los clientes por correo electrónico a través del formato **Encuesta de Servicios**.
- 4.3.2. Las sugerencias y felicitaciones se canalizan a la ~~Gerencia de Calidad~~ Ingeniera de procesos quien revisa la información y emite una respuesta siempre y cuando la situación lo amerite.
- 4.3.3. La Ingeniera de procesos envía la descripción de la sugerencia y/o felicitación a las áreas involucradas. Adicionalmente, pública las felicitaciones en la pantalla de avisos.
- 4.3.4. Las áreas o personas que reciben una sugerencia analizan la información y si procede toman en cuenta dicha sugerencia para la mejora de sus actividades y

si es necesario, establecer un plan de acciones preventivas de acuerdo al **Procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas** en un plazo de 30 días naturales posteriores a la fecha de recepción de la sugerencia.

5. REGISTROS

Título	Tipo de archivo	Almacenamiento	Recuperación	Tiempo de retención	Disposición
F-01-P-04/E Registro de quejas y apelaciones	Electrónico	Servidor	Servidor	4 años	Eliminación una vez transcurrida el tiempo de retención.
F-02-P-04/E Formulario de apelación	Electrónico	Servidor	Servidor	4 años	Eliminación una vez transcurrida el tiempo de retención.
F-03-P-04/E Encuesta de servicios	Electrónico	Servidor	Servidor	4 años	Eliminación una vez transcurrida el tiempo de retención.
F-04-P-04/E Resolución de quejas	Electrónico	Servidor	Servidor	4 años	Eliminación una vez transcurrida el tiempo de retención.
F-05-P-04/E Dictamen de apelación	Electrónico	Servidor	Servidor	4 años	Eliminación una vez transcurrida el tiempo de retención.
F-06-P-04/E Comunicados	Electrónico	Servidor	Servidor	4 años	Eliminación una vez transcurrida el tiempo de retención.

5. REFERENCIAS

- Manual del Sistema de Gestión de Calidad del Organismo de Certificación Procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas.
- NMX-CC-19011:2011
- NMX-EC-17065-IMNC-2014
- LEY DE INFRAESTRUCTURA DE CALIDAD



6. ANEXOS

Anexo 1. Criterios para determinar la procedencia de las quejas y apelaciones:

Queja	Procede cuando:
<p>Acusación o reclamación con respecto a los servicios o al resultado de los procesos por parte de un cliente (certificado o no certificado) o por un tercero.</p>	<p>Quejas emitidas por un cliente o prospecto:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Se analizó la queja recibida y se encontró evidencia de incumplimiento por parte del personal conforme a sus funciones, responsabilidades, atribuciones, desapego a las políticas, los valores, la normatividad y/o los procedimientos. 2. Se analizó la queja recibida y se detectó que la inconformidad del emisor está sustentada con hechos y/o evidencia objetiva y demuestra alguna deficiencia en el control y ejecución del proceso. <p>Quejas emitidas por un tercero:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. La queja es interpuesta contra un cliente con certificado activo. 2. Los procesos o actividades que han originado la queja están dentro del alcance de la certificación. Existe evidencia que el emisor de la queja se ha comunicado en primera instancia con el cliente certificado y este no ha atendido su queja.
Apelación	Procede cuando:
<p>Petición formal de revocación total, o parcial de una resolución hecha por algún</p>	<p>Criterios Generales</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. El apelante es el representante legal, la persona responsable del proceso de certificación o la persona de contacto autorizada en la Solicitud de Certificación.

<p>área del Organismo de Certificación</p>	<ol style="list-style-type: none"> 2. La apelación se presentó por escrito mediante el Formulario de Apelación o el Reporte de Auditoría y contiene la firma del apelante. 3. La apelación fue ingresada dentro de un plazo de 10 días hábiles luego de la decisión relativa a la apelación. 4. La apelación incluye evidencia objetiva documentada suficiente para respaldarla e identificar los motivos de la misma. <p>Crterios adicionales por tipo de apelación</p> <p>Apelación al rechazo de una solicitud:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Se evidenciaron condiciones discriminatorias durante el proceso de aplicación. 2. El personal responsable del proceso de aplicación no actuó de manera imparcial y se detectaron omisiones a los lineamientos del esquema y los procedimientos internos. <p>Apelación al rechazo a proceder con una auditoria:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. El personal responsable del proceso no actuó conforme a los lineamientos del esquema y los procedimientos internos. 2. El cliente cumplió con lo estipulado en los acuerdos de servicios.
	<p>Apelación al resultado de una auditoria:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. El auditor no condujo el ejercicio de auditoría conforme a los lineamientos del esquema y los procedimientos internos. 2. El auditor estableció en el reporte de auditoría no conformidades/incumplimientos no fundamentados en el esquema de certificación. 3. El auditor rechazo la evidencia de acciones correctivas aun cuando el cliente solventó adecuadamente las no conformidades/incumplimientos. <p>Apelación al resultado de la decisión de certificación:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. El personal responsable del proceso de decisión no cuenta con la competencia técnica para emitir el resultado objeto de la apelación. 2. La decisión no está fundamentada en los lineamientos del esquema y los procedimientos internos.

Nota: Una queja o apelación se considera improcedente en el momento que uno de los criterios no se cumpla.

7. CUADRO DE CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha de aprobación	Descripción de cambios
00	03/2022	Creación
01	06/2022	<p>En el numeral 3 se eliminaron y agregaron las siguientes frases: Ahora dice: "Dirección de certificación" Y decía: "Gerencia de Calidad"</p> <p>En el numeral 4.1.1. se eliminaron y agregaron las siguientes frases: Ahora dice: "la Ingeniera de procesos" Y decía: "área de Aseguramiento de Calidad".</p> <p>En el numeral 4.1.2. se eliminaron y agregaron las siguientes frases: Ahora dice: "Ingeniera de procesos" Y decía: "persona del área de Aseguramiento de Calidad que".</p> <p>En el numeral 4.1.3. se eliminaron y agregaron las siguientes frases: Ahora dice: "Ingeniera de procesos" Y decía: "persona del área de Aseguramiento de Calidad".</p> <p>En el numeral 4.1.4. se eliminaron y agregaron las siguientes frases: Ahora dice: "Dirección de certificación" Y decía: "Gerencia de Calidad"</p> <p>En el numeral 4.1.6. se eliminaron y agregaron las siguientes frases: Ahora dice: "Dirección de certificación" Y decía: "Gerencia de Calidad"</p> <p>En el numeral 4.1.7. se eliminaron y agregaron las siguientes frases:</p>

		<p>Ahora dice: "Dirección de certificación" Y decía: "Gerencia de Calidad"</p> <p>En el numeral 4.1.9. se eliminaron y agregaron las siguientes frases: Ahora dice: "Dirección de certificación" Y decía: "Gerencia de Calidad"</p> <p>En el numeral 4.2.1.2. se eliminaron y agregaron las siguientes frases: Ahora dice: "Ingeniera de procesos" Y decía: "Gerencia de Calidad"</p> <p>En el numeral 4.2.1.3. se eliminaron y agregaron las siguientes frases: Ahora dice: "Dirección de certificación" Y decía: "Gerencia de Calidad"</p> <p>En el numeral 4.2.1.5. se eliminaron y agregaron las siguientes frases: Ahora dice: "Dirección de certificación" Y decía: "Gerencia de Calidad"</p> <p>En el numeral 4.2.2.4. se eliminaron y agregaron las siguientes frases: Ahora dice: "a la Ingeniera de procesos" Y decía: "área de Aseguramiento de Calidad"</p> <p>En el numeral 4.2.2.4. se eliminaron y agregaron las siguientes frases: Ahora dice: "La Ingeniera de procesos" Y decía: "El personal del área de Aseguramiento de Calidad"</p> <p>En el numeral 4.2.2.5. se eliminaron y agregaron las siguientes frases: Ahora dice: "Dirección de certificación" Y decía: "Gerencia de Calidad"</p> <p>En el numeral 4.2.2.6. se eliminaron y agregaron las siguientes frases: Ahora dice: "Dirección de certificación" Y decía: "Gerencia de Calidad"</p>
--	--	--

		<p>En el numeral 4.2.3.1. se eliminaron y agregaron las siguientes frases: Ahora dice: "Dirección de certificación" Y decía: "Gerencia de Calidad"</p> <p>En el numeral 4.2.3.2. se eliminaron y agregaron las siguientes frases: Ahora dice: "Dirección de certificación" Y decía: "Gerencia de Calidad"</p> <p>En el numeral 4.2.3.4. se eliminaron y agregaron las siguientes frases: Ahora dice: "Dirección de certificación" Y decía: "Gerencia de Calidad"</p> <p>En el numeral 4.2.3.4. se eliminaron y agregaron las siguientes frases: Ahora dice: "Dirección de certificación" Y decía: "Gerencia de Calidad"</p> <p>En el numeral 4.2.3.5. se eliminaron y agregaron las siguientes frases: Ahora dice: "Dirección de certificación" Y decía: "Gerencia de Calidad"</p> <p>En el numeral 4.2.3.5. se eliminaron y agregaron las siguientes frases: Ahora dice: "Dirección de certificación" Y decía: "Gerencia de Calidad"</p> <p>En el numeral 4.2.3.6. se eliminaron y agregaron las siguientes frases: Ahora dice: "Dirección de certificación" Y decía: "Gerencia de Calidad"</p> <p>En el numeral 4.2.3.8. se eliminaron y agregaron las siguientes frases: Ahora dice: "Dirección de certificación" Y decía: "Gerencia de Calidad"</p> <p>En el numeral 4.3.3. se eliminaron y agregaron las siguientes frases:</p>
--	--	--

		Ahora dice: "Ingeniera de procesos" Y decía: "Gerencia de Calidad"
--	--	--

ELABORÓ



Alejandro Jiménez Moreno

REVISÓ



Alejandro Jiménez Moreno

APROBÓ



José Luis Jurado Zurita