



*Auditores Asociados de México S. C.*  
*Organismo de Certificación y Unidad de Verificación*

---

# PROCEDIMIENTO

## APELACIONES,

O

## QUEJAS

**NÚMERO P-02-DO**

FECHA DE EMISION ORIGINAL

15 DE JUNIO DE 2005

NÚMERO DE REVISION

6

FECHA DE REVISION

26 DE AGOSTO DE 2016

<b>Elaboró:</b> Dirección de operaciones	<b>Revisó:</b> Representante de la Dirección	<b>Aprobó:</b> Dirección General
<b>Fecha</b> 26 de agosto de 2016	<b>Fecha:</b> 26 de agosto de 2016	<b>Fecha:</b> 26 de agosto de 2016

	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>QUEJAS O APELACIONES,</b>	
	<b>NUMERO</b>	<b>P-02-DO</b>	<b>FECHA DE EMISIÓN ORIGINAL</b>	<b>15 DE JUNIO DE 2005</b>
	<b>Nº DE REVISIÓN</b>	<b>6</b>	<b>FECHA DE REVISIÓN</b>	<b>26 DE AGOSTO DE 2016</b>
<b>ORGANISMO DE CERTIFICACION DE SISTEMAS DE GESTION</b>				

Naturaleza de los cambios				
Número de Revisión	Fecha de Cambio	Descripción del Cambio	Número de la Sección Modificada	Motivo de la Modificación
02	16/06/2008	Reestructuración del contenido del procedimiento	Solo la estructura del procedimiento	Nueva estructura del procedimiento AUCE-PRO-010 Rev.5
03	25/08/2008	De acuerdo a disposiciones legales se establece de 10 días de repuestas en lugar de 15 días. El tiempo de retención de los registros es de 6 años en lugar de 5 años. Se corrige varios errores de redacción. Se elimina del Título procedimiento la palabra Disputa. También se modifica el registro AUCE-REGS-PRO-016-01	6.1.7 6.6 6.4 6.5 Titulo del procedimiento	Elementos de incumplimiento identificados durante la evaluación en sitio de la EMA. Transición a la norma la ISO / IEC 17021:2006
04	13/04/2011	Se cambia la numeración y el código de registros del procedimiento de acuerdo al procedimiento control de documentos Rev. 7 y control de registros revisión 6	Primera pagina y dentro de la descripción de los registros	Mejora del procedimiento y Transición a la norma la ISO / IEC 17021:2011 y al nuevo programa de certificación ISO-22000
05	28/07/2012	Se ingresa las actividades relacionadas los mecanismo y la función responsable de brindar al apelante información sobre los avances y el resultado de la atención de las apelaciones recibidas	Sección de Responsabilidad y Autoridad y Secuencia 6.1, 6.2, 6.6 y 6.7	Resultados de la Evaluación documental de la ema del 27 de julio de 2012
	26/11/15	Se cambia la redacción de la palabra deberían por deben.	NUMERAL 6.2.8	Observación de evaluación documental interna
06	06/09/2016	Se incluye referencias de la norma internacional ISO/IEC 17021 y 17021-1 y su equivalente mexicana, así como nota aclaratoria por vigencia	3	Actualización y migración a la norma de la ISO 17021-1:2015

	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>QUEJAS O APELACIONES,</b>	
	<b>NUMERO</b>	<b>P-02-DO</b>	<b>FECHA DE EMISIÓN ORIGINAL</b>	<b>15 DE JUNIO DE 2005</b>
	<b>Nº DE REVISIÓN</b>	<b>6</b>	<b>FECHA DE REVISIÓN</b>	<b>26 DE AGOSTO DE 2016</b>
<b>ORGANISMO DE CERTIFICACION DE SISTEMAS DE GESTION</b>				

## 1.0 OBJETIVO

Establecer los lineamientos para dar atención y respuesta a las Apelaciones contra la resolución de una dictaminación emitida, relacionada con el otorgamiento, ampliación, reducción, renovación, suspensión o retiro/cancelación de una certificación de sistemas de gestión o Sobre el proceso de certificación (para reconsiderar cualquier decisión adversa tomada), así como para atender Quejas que sean de insatisfacción diferente a una apelación, que pueden referirse a las actividades de **AUDAMEX** o de algún **CLIENTE** con sistema de gestión certificado o sobre el desarrollo de la auditoría.

## 2.0 ALCANCE

Se aplica para la resolución de quejas o apelaciones de Certificación de sistemas de gestión o actividades del proceso de auditoría o atenciones del personal administrativo de AUDAMEX,

## 3.0 DOCUMENTOS DE CONSULTA

3.1 **MSGC** **Manual del Sistema de Gestión de la Calidad de AUDAMEX.**

3.2 **P-03-SGC** **Control de no conformidades.**

3.3 **P-05-SGC** **Acciones Correctivas.**

3.4 **P-06-SGC** **Acciones preventivas.**

3.5 **NMX-EC-17021-IMNC-2012/ISO/IEC 17021:2011; NMXISO/IEC 17021-1:2015** Evaluación de la conformidad- Requisitos para los organismos que realizan la auditoría y la certificación de Sistemas de Gestión.

NOTA: Está última norma sustituye y cancela a la primera, al finalizar su periodo de transición, es decir a partir del 15 de Junio del 2017, sin embargo su aplicación formal para AUDAMEX, será al momento de obtener la acreditación actualizada con la 17021-1:2015 la cual deberá realizarse antes de que concluya el periodo de transición

## 4.0 DEFINICIONES

4.1 **Apelación:** Acción y efecto de apelar contra un fallo, pedir que se revoque la sentencia dada

4.2 **Queja:** Motivo de disgusto o de descontento de un cliente o de un usuario de los servicios **de un cliente que haya certificado AUDAMEX**

4.3 **Sugerencia.** Cualquier recomendación o comentario que se reciba para la mejora de los servicios de certificación o actividades de **AUDAMEX**

	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>QUEJAS O APELACIONES,</b>	
	<b>NUMERO</b>	<b>P-02-DO</b>	<b>FECHA DE EMISIÓN ORIGINAL</b>	<b>15 DE JUNIO DE 2005</b>
	<b>Nº DE REVISIÓN</b>	<b>6</b>	<b>FECHA DE REVISIÓN</b>	<b>26 DE AGOSTO DE 2016</b>
<b>ORGANISMO DE CERTIFICACION DE SISTEMAS DE GESTION</b>				

4.4 **Felicitación.** Cualquier comentario favorable que se reciba y que constituya un reconocimiento al desempeño de AUDAMEX y sus colaboradores, o a la percepción un cliente sobre el grado en que se han cumplido sus expectativas.

4.5 **Promovente.** Persona física o moral que presenta la apelación, queja, sugerencia o felicitación ante AUDAMEX.

4.6 **Grupo de Trabajo para Apelaciones o Quejas.** Grupo de personal que se reúnen para atender y dar respuesta a situaciones de apelaciones o quejas según sea requerido. Este grupo está integrado por personal de AUDAMEX a cargo de las área de Gerencia de Administración, Gerencia de Certificación, Dirección de Operaciones y Dirección General.

## 5.0 RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

### Representante de la Dirección

- ✓ Para dar atención y seguimiento a las apelaciones o quejas que tuviesen lugar durante las actividades de certificación y la vigencia del contrato, así como aquellas vinculadas con la certificación de sistemas de gestión.
- ✓ Informar el estatus que guardan las apelaciones o quejas que hayan sido recibidas por los diferentes medios en las instalaciones de AUDAMEX, así como en las actividades de certificación que se hayan establecido.
- ✓ Recopilar la información pertinente para atender y dar respuesta a las apelaciones o quejas que sean promovidas.

### 5.1 Grupo de Trabajo para Apelaciones o Quejas.

- ✓ Aportar información y promover acciones que permitan dar respuesta a posibles apelaciones o quejas relacionadas con las actividades de certificación de sistemas de gestión.
- ✓ Asegurarse de que el Representante de la Dirección, mantenga informado al promovente del estatus que guarda si apelación o queja, según sea el caso.

## 6.0 DESCRIPCION DE ACTIVIDADES.

### 6.1 Condiciones Generales

6.1.1 Las apelaciones o quejas, son recibidos por cualquier medio, (escrito, fax, e-mail, telefónica o verbalmente) siempre y cuando el promovente se identifique plenamente y tenga relación con actividades de certificación de sistemas de gestión o en su caso usuario de alguna empresa que AUDAMEX haya certificado.

6.1.2 Las apelaciones o quejas, deberán presentarse en días y horas hábiles de 9 Horas a 18 horas en las instalaciones de Auditores Asociados de México S.C., por el propio promovente, o su representante legal o su representante autorizado, según corresponda al caso.

	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>QUEJAS O APELACIONES,</b>	
	<b>NUMERO</b>	<b>P-02-DO</b>	<b>FECHA DE EMISIÓN ORIGINAL</b>	<b>15 DE JUNIO DE 2005</b>
	<b>Nº DE REVISIÓN</b>	<b>6</b>	<b>FECHA DE REVISIÓN</b>	<b>26 DE AGOSTO DE 2016</b>
<b>ORGANISMO DE CERTIFICACION DE SISTEMAS DE GESTION</b>				

6.1.3 El tiempo estimado para responder cualquier apelación o queja es no mayor diez (10) días hábiles a partir de la recepción de la apelación o queja en las instalaciones de AUDAMEX y confirmación de recibido. El Representante de la Dirección de AUDAMEX, informara el estatus del avance de la apelación o queja a los cinco días posteriores a partir de la recepción de la apelación o queja en las instalaciones de AUDAMEX y confirmación de recibido a través de un carta informativa formada por el Representante de la Dirección.

6.1.4 Para los casos que las apelaciones o quejas sean, recibidas al momento de la realización de actividades de venta, etapa 1, etapa 2 o bien en seguimiento o recertificaciones, el personal de AUDAMEX que esté realizando dicha actividad, podrá recibirla e ingresarla a AUDAMEX al término de su jornada de trabajo y el plazo de los diez días iniciara al momento de ingresar la apelación o queja en las instalaciones de AUDAMEX.

## 6.2 Recepción de la apelación o queja,

6.2.1 Cualquier persona (Titulares de área, Auditores o personal Administrativo) de AUDAMEX puede recibir la apelación o queja, y debe realizar lo siguiente:

a) Si es verbal o telefónica, debe solicitar al promovente la siguiente información:

- 1) Nombre de la organización y su representante legal.
- 2) Domicilio fiscal de la organización
- 3) Domicilio del representante legal para atender notificaciones.
- 4) Datos del servicio realizado (Nombre y fecha).
- 5) Nombre de la persona o personas de AUDAMEX que realizaron el servicio
- 6) Los argumentos en que basa su apelación y solicitar las pruebas si existieran en su poder
- 7) Número telefónico donde se le puede localizar o correo electrónico

b) Si es escrito por cualquier medio (fax o correo electrónico) El promovente debe proporcionar en su escrito la información descrita en el inciso a).

6.2.2 Clasificación de Apelaciones y Quejas.

### Apelación

En los siguientes casos se recibirá apelaciones de las decisiones de los procesos de Certificación pero no limitad a:

- a) Decisiones para no otorgar una certificación;
- b) Suspensiones de la certificación;
- c) Reducciones del alcance de la certificación;
- d) Cancelación o retiro de la certificación.

### Quejas

Se considera como queja toda observación referente a los siguientes aspectos:

	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>QUEJAS O APELACIONES,</b>	
	<b>NUMERO</b>	<b>P-02-DO</b>	<b>FECHA DE EMISIÓN ORIGINAL</b>	<b>15 DE JUNIO DE 2005</b>
	<b>Nº DE REVISIÓN</b>	<b>6</b>	<b>FECHA DE REVISIÓN</b>	<b>26 DE AGOSTO DE 2016</b>
<b>ORGANISMO DE CERTIFICACION DE SISTEMAS DE GESTION</b>				

- a) Participación de determinadas personas en un equipo auditor;
- b) Criterios aplicados en certificación;
- c) Decisiones relativas a certificación

Las quejas son recibidas por el Representante de la Dirección y analizadas y resueltas por el Grupo de Trabajo para Apelaciones o Quejas.

6.2.3 Las quejas o apelaciones se registran en del formato **F1-P-02-DO, ANEXO 1**. Este formato debe ser llenado por cualquier miembro del personal de AUDAMEX que reciba la queja o apelación y enviarlo al representante de la dirección (RD) de AUDAMEX para la investigación pertinente.

6.2.4 Las quejas o apelaciones, deben ser numerados por el RD en orden secuencial de recepción siguiendo la codificación REC-XXX.

6.2.5 El seguimiento de quejas y apelaciones debe realizarse con referencia al número de registro. Este número debe ser utilizado en cualquier comunicación relacionada con la queja o apelación.

6.2.6 Las quejas y apelaciones deben ser respondidos en un plazo máximo de diez (10) días hábiles. Todas las quejas y apelaciones deben ser manejadas bajo los criterios de confidencialidad establecidos. En caso de exceder el plazo máximo de respuesta, por cualquier motivo, deberá comunicársele al promovente el tiempo de retraso y su respectiva justificación. Durante este tiempo para atender la apelación o queja, el Representante de la Dirección informará a los cinco días posteriores al ingreso de la apelación o queja, cual es el estado que guarda dicho evento para dar continuidad y mantener informado al promovente y así mismo dará el resultado e informara de la resolución a su apelación o queja cuando esta haya sido atendida.

6.2.7 El RD, debe recopilar y tener en su poder los documentos pertinentes de la queja o apelación, comunicando al promovente, a través de una carta, la(s) conclusión(es) sobre su apelación o reclamo.

6.2.8 Para el tratamiento de quejas o apelaciones presentadas ante AUDAMEX, se realiza una junta compuesta por **Grupo de Trabajo para Apelaciones o Quejas** para valorar y determinar la posible solución a la queja o apelación. Ninguno de los participantes que determinan la posible solución, deben haber formado parte del equipo auditor y/o no hayan estado involucrados en la situación sobre la cual se fundamenta la queja y apelación relacionada. Las resoluciones son notificadas a la Dirección General para su conocimiento y como información para las Revisiones por la Dirección.

### 6.3 Tratamiento de la Queja

6.3.1 El RD recibe de cualquier miembro del personal las quejas presentadas en el formato **F1-P-02-DO** y los enumera y completa los datos correspondientes, para posteriormente tramitarlo con la documentación pertinente recibida en AUDAMEX.

6.3.2 El RD convoca a reunión de trabajo al **Grupo de Trabajo para Apelaciones o Quejas** mediante un comunicado interno y proceden a realizar la investigación, análisis que correspondan, así como las acciones a

	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>QUEJAS O APELACIONES,</b>	
	<b>NUMERO</b>	<b>P-02-DO</b>	<b>FECHA DE EMISIÓN ORIGINAL</b>	<b>15 DE JUNIO DE 2005</b>
	<b>Nº DE REVISIÓN</b>	<b>6</b>	<b>FECHA DE REVISIÓN</b>	<b>26 DE AGOSTO DE 2016</b>
<b>ORGANISMO DE CERTIFICACION DE SISTEMAS DE GESTION</b>				

seguir para dar respuesta al promovente de su apelación o queja. Se registra los resultados y conclusión(es) en el campo correspondiente del formato F1-P-02-DO.

	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>QUEJAS O APELACIONES,</b>	
	<b>NUMERO</b>	<b>P-02-DO</b>	<b>FECHA DE EMISIÓN ORIGINAL</b>	<b>15 DE JUNIO DE 2005</b>
	<b>Nº DE REVISIÓN</b>	<b>6</b>	<b>FECHA DE REVISIÓN</b>	<b>26 DE AGOSTO DE 2016</b>
<b>ORGANISMO DE CERTIFICACION DE SISTEMAS DE GESTION</b>				

#### 6.4 Tratamiento de no conformidades derivadas de la queja

- 6.4.1 El RD verifica si apelación o queja evidenció la existencia de una o más no conformidades en el sistema de la calidad de AUDAMEX y que tenga como resultado la existencia de no conformidades, para lo anterior, se debe proceder conforme al procedimiento **P-05-SGC** Acciones correctivas.
- 6.4.2 El RD verifica la implantación de la acción correctiva, y el levantamiento satisfactorio de la no conformidad, con lo que puede proceder a archivar la documentación relacionada con la apelación o queja.

#### 6.5 Registros

Todos los registros pertinentes a quejas o apelaciones deben ser mantenidos de acuerdo al procedimiento P-02-SGC Control de Registros y archivados en las oficinas de por un lapso de 4 (cuatro) años, en orden cronológico, en un expediente propio y debidamente identificado por su número de registro.

#### 6.6 Acceso a los registros

- 6.6.1 Los registros de queja, o apelaciones deben estar disponibles para el Grupo de Trabajo para Apelaciones y Representante de la Dirección y pueden ser consultados sólo por personal autorizado.
- 6.6.2 Luego de la solución de un reclamo y apelación, los documentos pueden ser consultados por las personas directamente interesadas y solamente se podrá proveer informaciones a otras partes previa autorización expresa de los promoventes e involucrados.

#### 6.7 Informes sobre los Quejas y apelaciones.

- 6.7.1 Cuando una autoridad legal requiera información sobre algún aspecto tratado en las quejas y apelaciones, se comunicará al interesado que esta información está siendo remitida a una autoridad en cumplimiento de disposiciones legales.
- 6.7.2 AUDAMEX elabora un informe interno conteniendo un análisis de las quejas y apelaciones o abarcando su naturaleza y frecuencia, a ser utilizado como documentación de apoyo en las Revisiones por la Dirección del Sistema de la Calidad de AUDAMEX.

#### 7.0. ANEXOS/REGISTROS

- 7.1. [ANEXO 1 F1-P-02-DO Quejas o Apelaciones.](#)