





Audidores Asociados de México S. C.

*Certificación e Inspección de Estándares
Internacionales, Nacionales y Normas Oficiales Mexicanas*

PROCEDIMIENTO APELACIONES O QUEJAS

NÚMERO P-02-DO-OCP

FECHA DE EMISION ORIGINAL	29 DE ABRIL DE 2019
NÚMERO DE REVISION	04
FECHA DE REVISION	10 DE MARZO DE 2023


 Elaboró: Coordinación del SGC	 Revisó y Aprobó: Dirección General
Fecha: 10 DE MARZO DE 2023	Fecha: 10 DE MARZO DE 2023



Audidores Asociados de México S. C.

PROCEDIMIENTO		Procedimiento de apelaciones o quejas	
NUMERO	P-02-DO-OCP	FECHA DE EMISIÓN ORIGINAL	29 DE ABRIL DE 2019
N.º DE REVISIÓN	04	FECHA DE REVISIÓN	10 DE MARZO DE 2023

Naturaleza de los cambios				
Número de Revisión	Fecha de Cambio	Descripción del Cambio	Número de la Sección Modificada	Motivo de la Modificación
00	29/04/19	Emisión Original	Todas	Aplicable a la Certificación de producto conforme a la Norma ISO/IEC 17065: Vigente / NMX-EC-17065-IMNC-Vigente e ISO/IEC 17067: Vigente.
01	20/09/2019	Adición de definiciones para dar claridad y entendimiento a la aplicación del procedimiento. Se define la Responsabilidad y la Autoridad del personal involucrado en el procedimiento. Se realizan adecuaciones para dar claridad y entendimiento a la aplicación del procedimiento y la adición del Formato Control General de Apelaciones o Quejas.	4.0, 5.0, 6.0 Y 7.0	Guardar conformidad con las Normas ISO/IEC 17065: Vigente / NMX-EC-17065-IMNC-Vigente, ISO/IEC 17067: Vigente.
02	23/09/21	Consideración a la Ley de la infraestructura de la calidad	6.3	Abrogación a la Ley de metrología a la Ley de la Infraestructura de la Calidad.
03	07/09/2022	Adecuación al documento para hacerlo mas general y poder adaptarse a cualquier esquema	Todo	Mejora continua
04	10/03/2023	Modificación en los documentos de consulta, en autoridades y responsabilidades	3.0, 5.0, 6.4	Baja de documentación

	<i>Audidores Asociados de México S. C.</i>			
	PROCEDIMIENTO		Procedimiento de apelaciones o quejas	
	NUMERO	P-02-DO-OCP	FECHA DE EMISIÓN ORIGINAL	29 DE ABRIL DE 2019
	N.º DE REVISIÓN	04	FECHA DE REVISIÓN	10 DE MARZO DE 2023

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 producto, proceso o servicio 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 relación a la certificación de producto, proceso o servicio acreditado o sobre el desarrollo de la auditoría.

2.0 ALCANCE

Se aplica para la resolución de quejas o apelaciones de Certificación de producto, proceso y servicio de acuerdo al esquema de certificación aplicable y acreditado o actividades del proceso de auditoría o atenciones del personal administrativo de AUDAMEX,

3.0 DOCUMENTOS DE CONSULTA

- Ley de la Infraestructura de la Calidad
- ISO/IEC 17065: Vigente / NMX-EC-17065-IMNC-Vigente, Evaluación de la Conformidad- Requisitos para organismos que certifican productos, procesos y servicios.
- ISO/IEC 17067: Vigente, Fundamentos de la certificación de producto y directrices para los esquemas de certificación de producto.
- NMX-R-025-SCFI-Vigente, Norma Mexicana en Igualdad Laboral y No Discriminación.
- MSC-OCP Manual del Sistema de Gestión de la Calidad de AUDAMEX.
- P-02-SGC-OCP Procedimiento Control de Registros.
- P-GRAL-02-SGC Procedimiento general de control de no conformidades y acciones correctivas
- P-GRAL-03-SGC Procedimiento general de acciones preventivas

4.0 DEFINICIONES

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

4.2. AUDAMEX: Auditores Asociados de México S. C.

	<i>Audidores Asociados de México S. C.</i>			
	PROCEDIMIENTO		Procedimiento de apelaciones o quejas	
	NUMERO	P-02-DO-OCP	FECHA DE EMISIÓN ORIGINAL	29 DE ABRIL DE 2019
	N.º DE REVISIÓN	04	FECHA DE REVISIÓN	10 DE MARZO DE 2023

4.3. 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.

4.4. Gerencia de Certificación: responsable de la certificación en Igualdad Laboral y No Discriminación en el Organismo de Certificación de Productos, Procesos y Servicios AUDAMEX.

4.5. Grupo de Trabajo para Apelaciones o Quejas. Conjunto de personas 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.

4.6. NMX-R-025-SCFI-Vigente: Norma Mexicana NMX-R-025-SFCI-2015 en Igualdad Laboral y No Discriminación.

4.7. Proceso Certificación: Revisión de esquemas acreditados para para proceso, producto o servicio.

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

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

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

5.0 RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

5.1. Coordinador del SGC

Responsabilidad

- a) Dar atención y seguimiento a las apelaciones o quejas que tuviesen lugar durante las actividades de certificación y la vigencia del contrato.
- b) Informar al promovente, al Grupo de Trabajo para Apelaciones o Quejas el estatus que guardan las apelaciones o quejas que hayan sido recibidas por AUDAMEX en sus diferentes medios, así como en las actividades de certificación que se hayan proporcionado.
- c) Recopilar la información pertinente para atender, dar respuesta y seguimiento a las apelaciones o quejas que sean promovidas.

	<i>Audidores Asociados de México S. C.</i>			
	PROCEDIMIENTO		Procedimiento de apelaciones o quejas	
	NUMERO	P-02-DO-OCP	FECHA DE EMISIÓN ORIGINAL	29 DE ABRIL DE 2019
	N.º DE REVISIÓN	04	FECHA DE REVISIÓN	10 DE MARZO DE 2023

d) Informar a la Dirección General el estatus que guardan las apelaciones o quejas recibidas por AUDAMEX.

Autoridad

Llamar y solicitar el tiempo al personal involucrado para la solución de apelación y queja.

Grupo de Trabajo para Apelaciones o Quejas.

Responsabilidad

- a) Aportar información y promover acciones que permitan dar respuesta a posibles apelaciones o quejas relacionadas con las actividades de certificación de producto, proceso y servicio.
- b) Asegurar que la Coordinación del Sistema de Gestión de Calidad informe al promovente el estatus que guarda la apelación o queja, según sea el caso.

6.0 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES.

6.1. Condiciones Generales

- 6.1.1 Las apelaciones o quejas son recibidos por cualquier medio, (escrito, e-mail, telefónica o verbalmente) siempre y cuando el promovente se identifique plenamente y tenga relación con las actividades de certificación de producto, proceso y servicio en su caso sea usuario(o) de alguna organización 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 Audidores Asociados de México S.C., por el propio promovente, o su representante legal o su representante autorizado, según corresponda al caso.
- 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 acuse de recibido. La Coordinación del Sistema de Gestión de AUDAMEX informará al promovente el estatus del avance de la apelación o queja a los cinco (5) 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.
- 6.1.4 Para los casos que las apelaciones o quejas sean, recibidas al momento de la realización de actividades de venta y del proceso de auditoría, 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 (10) días iniciará al momento de ingresar la apelación o queja en las instalaciones de AUDAMEX.

	<i>Audidores Asociados de México S. C.</i>			
	PROCEDIMIENTO		Procedimiento de apelaciones o quejas	
	NUMERO	P-02-DO-OCP	FECHA DE EMISIÓN ORIGINAL	29 DE ABRIL DE 2019
	N.º DE REVISIÓN	04	FECHA DE REVISIÓN	10 DE MARZO DE 2023

6.2. Recepción y Registro de la Apelación o Queja,

6.2.1. Clasificación de Apelaciones y Quejas.

6.2.1.1. Apelación

En los siguientes casos se recibirán apelaciones de las decisiones de los procesos de Certificación pero no limitado 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.

6.2.1.2. Quejas

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

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

6.2.2. Cualquier persona (Titulares de área, Auditoras/es o personal Administrativo) de AUDAMEX puede recibir la apelación o queja, y debe realizar lo siguiente:

- a) Si es verbal o telefónica, escrito por cualquier medio (correo electrónico, carta u otro), 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) Las quejas o apelaciones se registran en el formato **F1-P-02-DO-OCP Apelaciones o Quejas**. Este formato debe ser llenado por cualquier miembro del personal de AUDAMEX que reciba la queja o

	<i>Audidores Asociados de México S. C.</i>			
	PROCEDIMIENTO		Procedimiento de apelaciones o quejas	
	NUMERO	P-02-DO-OCP	FECHA DE EMISIÓN ORIGINAL	29 DE ABRIL DE 2019
	N.º DE REVISIÓN	04	FECHA DE REVISIÓN	10 DE MARZO DE 2023

apelación y enviarlo a la Coordinación del Sistema de Gestión de Calidad de AUDAMEX para la investigación pertinente.

6.2.3. El personal de AUDAMEX que recibió la queja o apelación deberá informar a la Coordinación del Sistema de Gestión de Calidad la apelación o queja recibida para que realice su registro en el **F2-P-02-DO-OCP Control General de Apelaciones o Quejas**, para que posteriormente sean analizadas y resueltas por el Grupo de Trabajo para Apelaciones o Quejas.

6.2.4. 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.

6.2.5. Las respuestas a las quejas y apelaciones deben ser extendidas 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, la Coordinación del Sistema de Gestión informará a los cinco días posteriores al ingreso de la apelación o queja, cuál es el estado que guarda dicho evento para dar continuidad y mantener informado al promovente y así mismo dará el resultado e informará de la resolución a su apelación o queja cuando esta haya sido atendida, a través de una carta.

6.2.6. La Coordinación del Sistema de Gestión debe recopilar y tener bajo su resguardo los documentos pertinentes de la queja o apelación.

6.3. Tratamiento de la Queja

6.3.1. Para el tratamiento de quejas o apelaciones presentadas ante AUDAMEX, se realiza una junta compuesta por el **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 de auditoría y/o no hayan estado involucrados en la situación sobre la cual se fundamenta la queja y apelación relacionada.

6.3.2. En el caso de apelaciones se solicitará la presencia del/la Auditor/a Líder que participó en la auditoría de la Organización que presenta la apelación para realizar aclaraciones respecto de las actividades de certificación realizadas.

6.3.3. Las resoluciones son notificadas por la Coordinación del Sistema de Gestión de Calidad a la Dirección General para su conocimiento y como información para las Revisiones por la Dirección.

	<i>Audidores Asociados de México S. C.</i>			
	PROCEDIMIENTO		Procedimiento de apelaciones o quejas	
	NUMERO	P-02-DO-OCP	FECHA DE EMISIÓN ORIGINAL	29 DE ABRIL DE 2019
	N.º DE REVISIÓN	04	FECHA DE REVISIÓN	10 DE MARZO DE 2023

6.3.4. La Coordinación del Sistema de Gestión de Calidad 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 corresponda, así como las acciones a seguir para dar respuesta al promovente de su apelación o queja, dentro del plazo señalado en el numeral 6.2.6. Se registran los resultados y conclusión(es) en el campo correspondiente del formato **F1-P-02-DO-OCP Apelaciones o Quejas**.

6.3.5. Si el afectado no estuviere conforme con la respuesta emitida, podrá interponer un recurso de queja por escrito ante la secretaria o en su caso ante la autoridad Normalizadora que corresponda, acompañando los documentos en que se apoye. En caso de que ocurra esta situación, la autoridad Normalizadora remitirá copia a la ema y a nosotros, para que en un plazo no mayor a diez días se le rinda un informe justificando su actuación.

6.4. Tratamiento de no conformidades derivadas de la queja

6.4.1. La Coordinación del Sistema de Gestión de Calidad verifica si la 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 atender conforme al procedimiento **P-GRAL-02-SGC**

6.4.2. La Coordinación del Sistema de Gestión 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. Esta información será verificada conforme al **P-04-SGC-OCP Procedimiento Auditorías Internas**.

6.5. Registros

Todos los registros pertinentes a quejas o apelaciones son considerados como parte del Sistema de Gestión de Calidad de AUDAMEX y deben ser mantenidos de acuerdo con el procedimiento **P-02-SGC-OCP Control de Registros** y archivados en las oficinas de por un lapso de 5 (cinco) 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 la Dirección General, el Grupo de Trabajo para Apelaciones y la Coordinación del Sistema de Gestión de Calidad y pueden ser consultados sólo por personal autorizado.

	<i>Audidores Asociados de México S. C.</i>			
	PROCEDIMIENTO		Procedimiento de apelaciones o quejas	
	NUMERO	P-02-DO-OCP	FECHA DE EMISIÓN ORIGINAL	29 DE ABRIL DE 2019
	N.º DE REVISIÓN	04	FECHA DE REVISIÓN	10 DE MARZO DE 2023

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/la interesado/a que esta información está siendo remitida a una autoridad en cumplimiento de disposiciones legales.

6.7.2. AUDAMEX elabora un informe interno que incluye un análisis de las quejas y apelaciones, abarcando su naturaleza, frecuencia y el estado que guardan, para ser utilizado como documentación de apoyo en las Revisiones por la Dirección del Sistema de Gestión de la Calidad de AUDAMEX.

7.0. ANEXOS/REGISTROS

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

7.2. [F2-P-02-DO-OCP Control General de Apelaciones o Quejas](#)