



*Audidores Asociados de México S. C.*

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

**ORGANISMO DE CERTIFICACIÓN**

# **PROCEDIMIENTO**

## **APELACIONES**

**O**

## **QUEJAS**

**NÚMERO**

**P-02-DO**

**FECHA DE EMISION ORIGINAL**

**15 DE JUNIO DE 2005**

**NÚMERO DE REVISION**

**09**

**FECHA DE REVISION**

**03 DE MARZO DE 2023**

<b>Elaboró:</b> Coordinación del Sistema de Gestión	<b>Aprobó:</b> Dirección General
<b>Fecha</b> 3 DE MARZO DE 2023	<b>Fecha:</b> 3 DE MARZO DE 2023

	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>APELACIONES O QUEJAS</b>	
	<b>NÚMERO</b>	P-02-DO	<b>FECHA DE EMISIÓN ORIGINAL</b>	15 DE JUNIO DE 2005
	<b>Nº DE REVISIÓN</b>	09	<b>FECHA DE REVISIÓN</b>	3 DE MARZO DE 2023
<i>Audidores Asociados de México S. C.</i>				

Naturaleza de los cambios				
Número de Revisión	Fecha de Cambio	Descripción del Cambio	Número de la Sección Modificada	Motivo de la Modificación
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 página 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	26/09/2016	Se incluyen referencias de la norma internacional ISO/IEC 17021 y 17021-1 y su equivalente mexicana, así como nota aclaratoria por vigencia	3.0	Actualización y migración a la norma ISO 17021-1:2015
07	15/10/2018	Se elimina nota de referencia a la norma 17021 y se sustituye por la norma ISO/IEC 17021-1:2015	3.5	Actualización de normativa
08	31/05/2021.	Referencia a la LIC. Actualización de encabezados y pies de página. Se incorpora el registro F2-P-02-DO Control General de Apelaciones o Quejas.	Numeral 3, 6.2.1, 6.2.5, F2-P-02-DO	Actualización a la Ley de Infraestructura de la Calidad. Mejoras al procedimiento.
09	03/03/2023	Derivado de la actualización del Organigrama Organizacional y la creación de procedimientos generales Cambio gestionado por la CSGC	Todo	Actualización del Organigrama Organizacional  Creación de los procedimientos generales de no conformidades y acciones correctivas, y acciones preventivas.

	PROCEDIMIENTO		APELACIONES O QUEJAS	
	NÚMERO	P-02-DO	FECHA DE EMISIÓN ORIGINAL	15 DE JUNIO DE 2005
	Nº DE REVISIÓN	09	FECHA DE REVISIÓN	3 DE MARZO DE 2023
<i>Audidores Asociados de México S. C.</i>				

## 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 Ley de Infraestructura de la Calidad. Publicada DOF 01-07-2020.
- 3.2 NMX-EC-17021-1-IMNC-2016/ ISO/IEC 17021-1:2015 Evaluación de la conformidad-Requisitos para los organismos que realizan la auditoría y la certificación de Sistemas de Gestión.
- 3.3 MSGC Manual del Sistema de Gestión de la Calidad de AUDAMEX.
- 3.4 P-GRAL-02-SGC Procedimiento General de No Conformidades y Acciones Correctivas
- 3.5 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 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.
- 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.

	PROCEDIMIENTO		APELACIONES O QUEJAS	
	NÚMERO	P-02-DO	FECHA DE EMISIÓN ORIGINAL	15 DE JUNIO DE 2005
	Nº DE REVISIÓN	09	FECHA DE REVISIÓN	3 DE MARZO DE 2023
<i>Audidores Asociados de México S. C.</i>				

**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 del área de Dirección de Administración, Gerencia de Certificación y Dirección General.

## **5.0 RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD**

### **5.1 Coordinación del Sistema de Gestión**

- a) 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.
- b) 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.
- c) Recopilar la información pertinente para atender y dar respuesta a las apelaciones o quejas que sean promovidas.

### **5.2 Grupo de Trabajo para Apelaciones o Quejas.**

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

## **6.0 DESCRIPCION DE ACTIVIDADES.**

### **6.1 Condiciones Generales**

- 6.1.1 El cliente (afectado) podrá interponer una queja por escrito ante la secretaria o entidad normalizadora que corresponda.
- 6.1.2 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 actividades de certificación de sistemas de gestión o en su caso usuario de alguna empresa que AUDAMEX haya certificado.

	PROCEDIMIENTO		APELACIONES O QUEJAS	
	NÚMERO	P-02-DO	FECHA DE EMISIÓN ORIGINAL	15 DE JUNIO DE 2005
	Nº DE REVISIÓN	09	FECHA DE REVISIÓN	3 DE MARZO DE 2023
<i>Audidores Asociados de México S. C.</i>				

6.1.3 Las apelaciones o quejas, deberán presentarse en días y horas hábiles, a partir de las 9 horas a las 18 horas, en las instalaciones de Audidores Asociados de México S.C. o al correo de la Coordinación del SGC [sgc@audamex.com](mailto:sgc@audamex.com), por el propio promovente o su representante legal o su representante autorizado, según corresponda al caso.

6.1.4 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. La Coordinación del SGC 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 la Coordinación del SGC.

6.1.5 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 (10) días hábiles 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 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 Control General de Apelaciones o Quejas**, y para que posteriormente sean analizadas y resueltas por el Grupo de Trabajo para Apelaciones o Quejas.

6.2.2 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

	PROCEDIMIENTO		APELACIONES O QUEJAS	
	NÚMERO	P-02-DO	FECHA DE EMISIÓN ORIGINAL	15 DE JUNIO DE 2005
	Nº DE REVISIÓN	09	FECHA DE REVISIÓN	3 DE MARZO DE 2023
<i>Audidores Asociados de México S. C.</i>				

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 (correo electrónico), el promovente debe proporcionar en su escrito la información descrita en el inciso a).

### 6.2.3 Clasificación de Apelaciones y Quejas.

#### Apelación

En los siguientes casos se recibirá 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.

#### 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

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

6.2.4 Las quejas o apelaciones se registran en el formato **F1-P-02-DO Quejas o Apelaciones**. Este formato puede ser llenado por cualquier miembro del personal de AUDAMEX que reciba la queja o apelación y entregarlo a la Coordinación del SGC de AUDAMEX para darle el seguimiento pertinente.

	PROCEDIMIENTO		APELACIONES O QUEJAS	
	NÚMERO	P-02-DO	FECHA DE EMISIÓN ORIGINAL	15 DE JUNIO DE 2005
	Nº DE REVISIÓN	09	FECHA DE REVISIÓN	3 DE MARZO DE 2023
<i>Audidores Asociados de México S. C.</i>				

6.2.5 El seguimiento de quejas y apelaciones debe realizarse con referencia al número de registro conforme al formato **F2-P-02-DO Control General de Apelaciones o Quejas**. Este número debe ser utilizado en cualquier comunicación relacionada con la queja o apelación.

6.2.6 Las quejas y apelaciones deben ser respondidas al cliente 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 SGC 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 informará de la resolución a su apelación o queja cuando esta haya sido atendida.

6.2.7 La Coordinación del SGC, 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 La Coordinación del SGC 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 La Coordinación del SGC 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. Se registran los resultados y conclusión (es) en el campo correspondiente del formato F1-P-02-DO.

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

	PROCEDIMIENTO		APELACIONES O QUEJAS	
	NÚMERO	P-02-DO	FECHA DE EMISIÓN ORIGINAL	15 DE JUNIO DE 2005
	Nº DE REVISIÓN	09	FECHA DE REVISIÓN	3 DE MARZO DE 2023
<i>Audidores Asociados de México S. C.</i>				

6.4.1 La Coordinación del SGC 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 General de No Conformidades y Acciones Correctivas P-GRAL-02-SGC**.

6.4.2 La Coordinación del SGC 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 Coordinación del SGC 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 información 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. [F1-P-02-DO](#) [Quejas o Apelaciones.](#)

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