

## Procedimiento de Quejas.

A&E Certificación Internacional, S.A. de C.V.  
Organismo de Certificación Internacional

“In Course to Continuous Improvement”

---

## Tabla de contenido

<b>OBJETIVOS</b>	<b>3</b>
<b>REFERENCIA NORMATIVA</b>	<b>3</b>
<b>DESARROLLO</b>	<b>4</b>
<b>ENTRADAS Y SALIDAS</b>	<b>6</b>
<b>REGISTROS</b>	<b>7</b>
<b>ELABORACIÓN Y APROBACIÓN</b>	<b>7</b>
<b>MODIFICACIONES</b>	<b>7</b>

## OBJETIVOS

Establecer los lineamientos para atender las quejas que se reciben en A&EE Certificación Internacional, S.A. de C.V.

## ALCANCE

Aplica desde que se recibe la queja hasta que se resuelve.

## DEFINICIONES

*Para la correcta interpretación de este procedimiento se utilizan las definiciones contenidas en la norma NMX-CC-9000-IMNC-2015/ ISO 9000:2015, NMX-EC-17021-1-INMC-2016, ISO/IEC 17021-1:2015, NMX-EC-17021-3-INMC-2018, ISO/IEC 17021-3:2017, NMX-EC-17021-2-INMC-2018, ISO/IEC 17021-2:2016, ISO/IEC TS 17021-7:2014, ISO/IEC TS 17021-9:2016, NMX-EC-17021-10-INMC-2019, ISO/IEC 17021-10:2018, ISO/IEC TS 17021-15:2023, ISO 19011:2018, Plataforma de navegación en línea de ISO: disponible en <http://www.iso.org/obp>, Electropedia de IEC: disponible en <http://www.electropedia.org/> y en el MSG.A&EE.01.XX MANUAL DE SISTEMA DE GESTIÓN A&EE.*

**Queja:** Expresión de disgusto, disconformidad o enfado con relación a un proceso o área de la empresa.

**Quejoso:** Persona u Organización que formula una queja.

**Consejo de Administración:** Persona o grupo de personas que son independientes al Sistema de Gestión de A&EE, que el objetivo principal es supervisar y garantizar que se tomen las decisiones de manera objetiva, transparente, justa, respetuosa y con la debida confidencialidad para satisfacer las necesidades y expectativas de las partes interesadas.

## REFERENCIA NORMATIVA

**NMX-EC-17021-1-INMC-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 Parte 1: Requisitos.

## DESARROLLO

1. Recibe la queja por cualquier medio, y la registra en el formato “**SGF.A&EE.09.XX CONTROL DE QUEJAS Y APELACIONES**”, anexando la documentación de soporte que pudiera acompañarla, cuando aplique.

**Nota 1:** Las quejas pueden ser contra A&EE Certificación Internacional, S.A. de C.V. o contra algún cliente certificado de A&EE Certificación Internacional, S.A. de C.V.

**Nota 2:** En la medida de lo posible indicar acuse de recibido de la queja.

**Responsable:** Dirección General / Gerente de Sistema de Gestión o Consejo de Administración.

2. Se notifica al Director General y/o al Gerente de Sistema de Gestión y/o al Consejo de Administración el formato “**SGF.A&EE.09.XX CONTROL DE QUEJAS Y APELACIONES**” y su documentación de soporte (cuando aplique) para su análisis.

**Responsable:** Dirección General / Gerente de Sistema de Gestión o Consejo de Administración.

3. Recibe el formato “**SGF.A&EE.09.XX CONTROL DE QUEJAS Y APELACIONES**” y confirma si la queja se relaciona con las actividades de certificación de las que A&EE Certificación Internacional, S.A. de C.V. es responsable. De ser así, le da entrada.

**Nota 3:** Si la queja no es imputable a A&EE Certificación Internacional, S.A. de C.V., entrega el formato “**SGF.A&EE.09.XX CONTROL DE QUEJAS Y APELACIONES**” al Gerente de Sistema de Gestión o Consejo de Administración para que éste a su vez retroalimente al quejoso y se retroalimenta el formato.

**Nota 4:** Si resulta ser una apelación, la canaliza al Gerente de Sistema de Gestión para que sea tratada de acuerdo con el “**SGP.A&EE.04.XX APELACIONES**”.

**Responsable:** Gerente de Sistema de Gestión o Consejo de Administración.

4. Verifica que los datos del cliente sean claros y que permitan rastrear el origen de la queja. En caso de faltar algún dato, se comunica con el quejoso para completar la información y continuar con el procedimiento.

**Responsable:** Gerente de Sistema de Gestión o *Consejo de Administración*.

5. Revisa los registros de quejas previas y busca si existieron casos similares anteriormente, así como las acciones que se tomaron.

**Responsable:** Gerente de Sistema de Gestión o *Consejo de Administración*.

6. Investiga en los registros concernientes al cliente, qué fue lo que ocurrió y quiénes estuvieron involucrados en el caso. Asimismo, considera, en la investigación, cualquier otra información que pudiera resultar útil.

**Responsable:** Gerente de Sistema de Gestión o *Consejo de Administración*.

7. Analiza documentación de soporte (cuando aplique) y asigna a la persona que atenderá la queja o sugerencia y genera la “**SGF.A&EE.07.XX SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA**” y se la entrega.

**Nota 5:** No deberá emplearse a ninguna persona que haya estado involucrada en la queja o disputa, en ninguna circunstancia.

**Nota 6:** En caso de que la queja sea contra un cliente certificado de A&EE Certificación Internacional, S.A. de C.V., el Director General se pone en contacto con el representante de la empresa certificada, para referirle la queja, en un plazo no mayor a 2 días hábiles.

**Nota 7:** En caso de que la queja sea hacia el Director General, el Consejo de Administración será el responsable de atender la queja o sugerencia.

**Responsable:** Dirección General / Gerente de Sistema de Gestión o Consejo de Administración.

8. Analiza la queja, su documentación de soporte, así como los resultados de la investigación y evalúa realizar una acción correctiva y la lleva a cabo, con base al procedimiento de “**SGP.A&EE.02.XX AUDITORIA INTERNA**” y comunica al Director General su implantación.

**Nota 8:** Si la queja es relativa a un cliente certificado, el examen de la queja debe considerar la eficacia del SGC certificado. Esto puede incluir una Auditoria con Notificación a Corto Plazo (ver **SGP.A&EE.05.XX PLANEACIÓN Y EJECUCIÓN DE AUDITORIAS**), analizada y autorizada por el Director General, con el apoyo del Gerente de Operaciones.

**Responsable:** Gerente de Sistema de Gestión o Consejo de Administración.

9. Registra en el formato “**SGF.A&EE.09.XX CONTROL DE QUEJAS Y APELACIONES**” la fecha en que se atendió la queja y recaba firma del responsable.

**Nota 9:** A&EE Certificación Internacional, S.A. de C.V. tiene un plazo de 10 días hábiles para dar una solución a la queja y notificar el resultado al quejoso, contados a partir de la fecha de recepción de dicha queja, con copia a las dependencias competentes. En la medida de lo posible, A&EE Certificación Internacional, S.A. de C.V. también proporciona al quejoso, informes de avance, los resultados y cuando el tratamiento de la queja ha finalizado.

**Nota 10:** A&EE Certificación Internacional, S.A. de C.V. determina, junto con el cliente y con el quejoso, si el tema de la queja y su resolución deben de ponerse a disposición del público y, de ser así, en qué medida.

**Nota 11:** Este procedimiento está sujeto a los requisitos de confidencialidad, en la medida en que esté asociada al reclamante y al objeto de la queja.

**Responsable:** Gerente de Sistema de Gestión o Consejo de Administración.

10. Si una queja se levanta en contra del Director General, la queja debe ser recibida y gestionada por el consejo de administración y deberá apegarse al desarrollo de este procedimiento.

**Nota 12:** Si hay indicios de que el Director General ha incurrido en una falta grave, se considerará la suspensión temporal del Director General mientras se lleva a cabo la investigación.

**Nota 13:** La decisión tomada debe ser comunicada al quejoso, a las partes interesadas e incluyendo al Director General.

**Responsable:** Consejo de Administración

Fin.

## ENTRADAS Y SALIDAS



ENTRADAS	SALIDAS
= Quejas	= Resolución de quejas.
	= Acciones Correctivas

## REGISTROS

Código	Descripción	Responsable
SGF.A&EE.09.XX	CONTROL DE QUEJAS Y APELACIONES	Gerente de Sistema de Gestión
SGF.A&EE.07.XX	SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA	Gerente de Sistema de Gestión

**Nota 11:** Se señala la codificación de los registros en el procedimiento, pero la actualización de estos solo se controla en **SGF.A&EE.01.XX Lista Maestra de Documentos y Registros.**

## ELABORACIÓN Y APROBACIÓN

ELABORÓ	APROBÓ
	
<i>Gerente de Sistema de Gestión</i>	<i>Dirección General</i>

## MODIFICACIONES

- 04-01-2020** Se realiza modificación a la estructura, colores, letra, Cambio de Dirección y presentación.
- 05-06-2020** Cambio de domicilio de las oficinas.
- 28-09-2020** Se adiciona la codificación de la Lista Maestra de Documentos y Registros SGF.A&EE.01.XX.
- 06-11-2020** Se implementa la adecuación para ISO 14001 e ISO 45001 (ISO/IEC-17021-2:2016, ISO/IEC-17021-10:2018).
- 24-09-2021** Se adecuan la Sección de Definiciones así como el Manual de Sistema de Gestión de A&EE.



6. **21-06-2024** Se integra las ISO/IEC TS 17021-9:2016 y la ISO/IEC TS 17021-7:2014 con respecto a la adecuación de ISO 37001 e ISO 39001.
7. **23-09-2024** Se realiza el cambio del Gerente de Sistema de Gestión.
8. **20-12-2024** Modificación 1: Se agrega la Nota 10 (este procedimiento está sujeto a los requisitos de confidencialidad, en la medida en que esté asociada al reclamante y al objeto de la queja). Modificación 2: Se realiza el cambio del Gerente de Sistema de Gestión. Modificación 3: Se integra la ISO/IEC TS 17021-15:2023 con respecto a la adecuación de ISO 7101. Modificación 4: Se agrega el paso 10 a este procedimiento (Si una queja se levanta en contra del Director General, la queja debe ser recibida y gestionada por el consejo de administración y deberá apegarse al desarrollo de este procedimiento).