



Este documento es propiedad de Qualis Audit Mexico. Su reproducción por cualquier medio queda estrictamente prohibida.

Gerente de Ventas

Elaboró - Puesto

Gerente de Certificación

Revisó - Puesto

## 1. OBJETIVO

Este procedimiento tiene la finalidad de establecer los lineamientos para la atención de quejas y apelaciones que se puedan presentar en el proceso de certificación del Organismo de Certificación Qualis Audit Mexico.

## 2. ALCANCE

Este documento es de aplicación para todo el proceso de certificación y para dar atención a las quejas y apelaciones presentadas en el Organismo de Certificación Qualis Audit Mexico.

## 3. DEFINICIONES

- **Queja:** Insatisfacción dada a conocer por parte de un cliente
- **Apelación:** Solicitud de una persona u organización que demuestra su inconformidad ante los resultados obtenidos en el ejercicio de auditoría realizado.

## 4. REFERENCIAS NORMATIVAS

- NMX-EC-17021-IMNC-vigente (ISO/IEC 17021: vigente)
- ISO/IEC 17000: vigente

## 5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

### 5.1 Presentación y recepción de una queja

La persona u organización puede presentar una queja de manera verbal o por escrito sobre las actividades en las que se haya observado algún incumplimiento por parte de Qualis Audit Mexico.

**Quejas verbales:** la persona u organización cuenta con los siguientes números telefónicos para exponer su queja **55-5833-3982 y 55-5833-3979**.

En caso de que la queja no pueda ser atendida por la persona del área por estar involucrado en la misma queja expresada por algún cliente, se designara a una persona diferente para cuidar la imparcialidad en la atención de la misma. Al ser esta queja expresada de manera verbal se dejará registro en el formato de **Plan de Acciones F-QAM-17** describiendo la queja descrita por la persona u organización.

**Quejas por escrito:** La persona u organización podrá ingresar su queja a través del formato de **Registro de Quejas F-QAM-19** o mediante un correo electrónico o carta membretada u oficio pudiendo estos ser entregados al correo [quejasyapelaciones@qualismexico.com.mx](mailto:quejasyapelaciones@qualismexico.com.mx); o de manera física en las instalaciones de Qualis Audit Mexico se puede entregar la notificación por escrito.

En caso de que la queja proceda se determinan las acciones correctivas necesarias conforme la información recabada tras la recolección con la persona u organización. Siendo estas acciones documentadas en la **Plan de Acciones F-QAM-17** y se lleva el control mediante el **Control de Acciones Correctivas F-QAM-18**

### 5.2 Notificación de las acciones

Una vez aceptada la queja, realizado el análisis de causas y planteadas las acciones correctivas a aplicar, se da una retroalimentación a la persona u organización en un plazo no mayor a 10 días hábiles. Siendo esta notificación por cualquier medio (correo o carta) y en caso de ser necesario se enviarán copias a las dependencias competentes si la queja involucra problemas con la dictaminación tomada.

## 5.3 Resolución y seguimiento

La persona u organización que coloco la queja revisa la notificación realizada por Qualis Audit Mexico y determina si estas son adecuadas para solucionar su queja. Si es satisfactoria termina el seguimiento a la misma.

En caso de no ser satisfactoria para la persona u organización, estos comunican a Qualis Audit Mexico la no aceptación de las acciones o realiza una solicitud de apelación.

## 5.4 Apelación de certificación

La persona u organización al no quedar satisfecho con la resolución de una queja, presenta por cualquier medio escrito o Solicitud de Apelación. Siendo en este caso obligatorio la presentación de la apelación por escrito por parte de la persona u organización.

Qualis Audit Mexico notificara por medio de un escrito simple siendo enviado por correo, la recepción de la apelación presentada.

La Dirección de Qualis Audit Mexico, determina como se debe atender la apelación y en apego a la Ley de la Infraestructura de la Calidad y conforme al Reglamento de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización. Recaba y analiza toda la información necesaria y requiere las acciones correctivas aplicables.

Las acciones para atender la apelación se comunicarán en un tiempo no mayor a 5 días hábiles a las partes involucradas. Cuando sea necesario Qualis Audit Mexico informara de manera mensual el avance y resultado de las acciones tomadas para una apelación.

## 5.5 Intervención de una entidad externa

Si por algún motivo, la Dirección determina la necesidad de tener que recurrir a una entidad externa calificada, se enviará el escrito formal de la apelación e informará a la persona u organización sobre este procedimiento.

La entidad externa solicita la información del caso, analiza la información de las resoluciones dadas por Qualis Audit Mexico o recaba mayor información directamente con el afectado. En todo momento la entidad externa se debe apegar a los procedimientos de Qualis Audit Mexico o a los propios de esta entidad externa si está acreditada por una Entidad Acreditadora.

## 5.6 Cierre de la apelación

Cuando se da la notificación de las acciones implementadas para atención de la apelación, la persona u organización recibe de parte de Qualis Audit Mexico la información mediante el **Plan de Acciones F-**

**QAM-17** en el cual se describirán todas las acciones previstas para la atención de la misma. La persona u organización determina que están son adecuadas y se ha resuelto su inconformidad, Qualis Audit Mexico, notifica por el término de la atención de la apelación mediante un escrito simple y haciendo referencia a las acciones tomadas.

## 6. REGISTROS

- **Plan de Acciones F-QAM-17**
- **Registro de Quejas F-QAM-19**
- **Control de Acciones Correctivas F-QAM-18**
- **Cartas u oficios ingresados**

## 7. CONTROL DE CAMBIOS

No.	Versión	Fecha de cambio	Breve descripción del cambio
1	1.0	08 agosto 2021	Creación del documento
2	2.0	23 enero 2023	Se ajusto la redacción de la entrega por escrito en las oficinas de QAM de una queja. Y se agrego la referencia al formato F-QAM-18